



aceo
acqua



BILANCIO



DI SOSTENIBILITÀ



ACEA ATO 2



2022







BILANCIO



DI SOSTENIBILITÀ



ACEA ATO 2



2022

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
HIGHLIGHTS	6
RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER	6
NOTA METODOLOGICA	10

1 IDENTITÀ E VALORI

IL SERVIZIO RESO SUL TERRITORIO	20
IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	26
Il comparto idrico potabile	28
Il comparto depurazione e fognatura	31
Gli Indicatori economici di Acea Ato 2	33
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	34
VALORI E GOVERNANCE AZIENDALI	39
La governance	41
La gestione dei rischi	45
LE NOSTRE PRIORITÀ: IMPEGNI E OBIETTIVI	48
Una pianificazione che guarda al futuro	49
Roadmap digitale	52
Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs	56
IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER E IL TERRITORIO	61
I nostri stakeholder	61
La Conferenza dei Sindaci e il programma degli interventi	63
Ricerca e Sviluppo per il territorio	64

2 LA SOSTENIBILITÀ AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

LA RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	70
Preservare la risorsa idrica potabile	73
Gli usi della risorsa idrica	79
L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione	80
TUTELARE L'AMBIENTE	83
La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali	83
La valorizzazione della materia e dell'energia	87
La gestione dei rifiuti e dei prodotti chimici	90
I materiali utilizzati nei processi produttivi	90
I rifiuti prodotti	92
Iniziative di efficientamento energetico	96
Le emissioni di CO ₂	100

APPENDICE	135
Indice dei contenuti GRI	135
Principali attività di dialogo, iniziative e progetti individuati da Acea Ato 2 per le proprie categorie di stakeholder	144
Indice delle figure	146
Indice delle tabelle	147
OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	148

3

LA SOSTENIBILITÀ AL SERVIZIO DELLE PERSONE

SMART WATER COMPANY AL SERVIZIO DEL CLIENTE	104
La digitalizzazione al servizio del cliente	104
Qualità effettiva e percepita	114
La qualità dell'acqua potabile	116
Attenzione alle utenze sensibili	119
CURA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI DI LAVORO	120
Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale	120
Formazione professionale e sviluppo del personale	123
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	125
LA CATENA DI FORNITURA	132

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

[GRI 2-22]

Il 2022 è stato ancora un anno segnato da eventi di eccezionale impatto globale. Il conflitto russo-ucraino, oltre ad aver indotto una tragedia umanitaria, ha determinato significative conseguenze di natura economica, geopolitica e sociale. Tutt'altro che marginali, inoltre, sono stati gli effetti del cambiamento climatico: l'emergenza siccità, registratasi a livello mondiale, ha segnato un record storico provocando ingenti danni ambientali ed economici nonché rischio di razionamento di acqua potabile in molte parti del mondo.

Per rispondere a tali scenari abbiamo continuato a perseguire una strategia di gestione adattiva delle risorse idriche rispetto ai fenomeni di cambiamento climatico, promuovendo il risparmio idrico attraverso l'uso responsabile dell'acqua, il rafforzamento dei processi di economia circolare nel ciclo idrico e l'intensificazione degli investimenti indirizzati all'efficientamento delle reti idriche e all'interconnessione dei sistemi acquedottistici. La grave carenza di precipitazioni che si è verificata anche nel Lazio non ha generato nei territori gestiti da Acea Ato 2 l'emergenza e i rischi di limitazione della fornitura che si sono verificati in altre parti del territorio italiano e questo proprio grazie agli importanti investimenti di efficientamento delle reti effettuati nel corso degli ultimi anni.

In prospettiva della necessaria evoluzione della gestione del servizio richiesta dai fenomeni di cambiamento climatico, stiamo portando avanti progetti di ricerca scientifica su metodi per la previsione e il monitoraggio della disponibilità di risorsa idrica per i principali acquiferi, e su un modello di bilancio idrologico finalizzato alla valutazione dello stato delle risorse idriche sotterranee, anche mediante collaborazioni con centri di ricerca universitari.

Le azioni già intraprese nell'ultimo triennio finalizzate alla tutela e all'uso efficiente della risorsa idrica hanno consolidato anche per il 2022 la loro efficacia determinando una progressiva riduzione delle perdite idriche percentuali che, sulla sola rete della città di Roma, sono passate dal 29,5% del 2020 al 27,8% del 2022.

Il tema del contrasto ai cambiamenti climatici chiama direttamente in causa gli investimenti e lo sviluppo di infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti che consentano di incrementare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse adottando tecnologie e processi industriali rispettosi dell'ambiente e del contesto in cui sono collocate. Riteniamo fondamentale pianificare gli interventi volti a garantire la continuità e la sicurezza dell'approvvigionamento coinvolgendo attivamente il territorio di riferimento: a novembre 2022, a valle di un intenso percorso di ascolto delle esigenze e di condivisione della pianificazione degli investimenti, la Conferenza dei Sindaci dell'ATO2 ha approvato il Programma degli Interventi confermando la prosecuzione del lavoro fin qui realizzato.

Tra i principali interventi infrastrutturali da attuare predominano quelli relativi ai sistemi acquedottistici Peschiera-Le Capore e Marcio per i quali, nel 2022, sono stati completati i progetti di fattibilità tecnico-economica ed avviati gli iter autorizzativi. Essi saranno finanziati con 244 milioni di euro di fondi PNRR a cui la Società ha avuto accesso nonché con fondi nazionali. In particolare, l'opera denominata «Nuovo Tronco Superiore dell'Acquedotto Peschiera», di grande rilevanza strategica nazionale nonché per Roma e la Città Metropolitana, è stata finanziata dallo Stato italiano, con Legge 29 dicembre 2022, n. 197, per complessivi 700 milioni di euro.

La lotta al cambiamento climatico e, segnatamente alla crisi idrica, richiedono l'impegno di molteplici attori. A tal proposito è costante l'impegno nel sensibilizzare le comunità, i cittadini e i clienti verso comportamenti responsabili creando condizioni per diffondere una vera e propria cultura dell'acqua e del servizio idrico in generale anche mediante iniziative come il progetto DepurArt volto a far conoscere più da vicino gli impianti di Depurazione e le attività svolte al loro interno a beneficio della comunità e del territorio.

Le strategie trasversali della digitalizzazione e dell'innovazione tecnologica assumono una funzione determinante sia in relazione alla gestione da remoto delle infrastrutture idriche, sia con riguardo ai rapporti con il territorio, con i clienti e con i dipendenti. Al termine del 2022, oltre l'85% delle reti è stato georeferenziato; tutti i Comuni serviti hanno la possibilità di accesso ad una dashboard informatizzata riepilogativa dello stato del servizio idrico del proprio territorio; a vantaggio dei clienti, in aggiunta ai progetti di reingegnerizzazione dei processi commerciali sul nuovo strumento Salesforce, nel 2022 è stata rilasciata in esercizio una nuova piattaforma telefonica finalizzata a migliorare la *customer experience* mediante una più semplice e celere gestione delle chiamate. La dimensione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro si integra con l'innovazione tecnologica attraverso diverse iniziative tra le quali il progetto Idrologistic: nato dall'idea della Direzione Operazioni, il progetto ottimizza la logistica operativa per l'approvvigionamento e la consegna dei dispositivi e dei materiali ottimizzando i tempi di lavoro del personale.

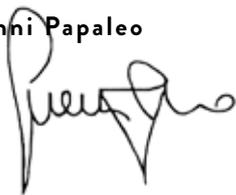
Le nostre persone si sono confermate determinanti per garantire la continuità operativa dei servizi erogati nel rispetto dei protocolli di salute, sicurezza e tutela ambientale. Abbiamo assicurato a tutti i dipendenti la possibilità di un percorso continuo di rafforzamento delle competenze, erogando, nel 2022, 57.500 ore di training complessive (in aumento del 22% rispetto al 2021), numerose iniziative di welfare, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e benessere organizzativo anche attraverso i progetti di ristrutturazione degli ambienti lavoro che, nel 2022, hanno visto coinvolto ulteriori 9 sedi aziendali rispetto al 2021.

I risultati raggiunti finora rappresentano un importante impulso motivazionale per affrontare le nuove sfide del cambiamento climatico, della transizione ecologica e delle crisi estemporanee di varia natura sempre più frequenti.

Guardando avanti vogliamo continuare a lavorare per rafforzare ulteriormente le nostre performance di sostenibilità ambientale, sociale ed economica facendo leva sui fondamenti fin qui illustrati con l'obiettivo di contribuire a lasciare un mondo migliore alle generazioni future.

Il Chief Operating Officer
Gruppo Acea SpA

Giovanni Papaleo



Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Acea Ato 2 SpA

Claudio Cosentino



HIGHLIGHTS

RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI



Utenze con Bolletta Web
+7% rispetto al 2021,
oltre **78,3 t** di carta
risparmiata, pari a
circa **57 tCO₂** non emessa



20 Waidy Point

presenti sul territorio (erano 4 nel 2021)



92,2% di **utenti soddisfatti**
del Servizio Idrico Integrato

COLLETTIVITÀ



Circa **90%**
della popolazione
servita dai **systemi**
acquedottistici
con **PSA**



124 Case dell'Acqua
per circa **1.778 tCO₂** non emesse
e circa **22,8 mln di bottiglie**
da **1,5 l** risparmiate



425,5 Mln € investiti
(pari a **109,7 €/abitante**)
per interventi necessari a garantire
un sistema infrastrutturale durevole
e resiliente

ISTITUZIONI E IMPRESA



Collaborazione con l'Università di Catania per lo studio e la modellazione delle variabilità climatiche ai fini della previsione della disponibilità della risorsa idrica

Progetto

AQUARUM

per valutare la disponibilità delle risorse idriche sotterranee e implementazione del **tool**

INOPIAQGIS

come strumento di supporto alle decisioni

Progetto

IDROLOGISTIC

nuovo modello di logistica e consegna dei DPI e dei materiali per ottimizzare i temi di approvvigionamento al personale sul campo e la qualità operativa sul territorio

PERSONALE



1.641 dipendenti, **35%** persone in ingresso **under 30** e sviluppo delle competenze mediante circa **57.500 ore di formazione erogata**

35 ore di formazione interne pro-capite (inclusa la formazione in materia SSL)

339 dipendenti sottoposti alla campagna di screening tiroideo volontario

Iniziativa **"Camper della Sicurezza"** per diffondere la cultura della **sicurezza e prevenzione** presso le sedi, i cantieri e tutti i luoghi di lavoro di Acea Ato 2 e **30.164 ore di formazione sicurezza erogata (+ 51% vs 2021)**



Ristrutturato circa il **53% delle sedi** aziendali al fine di seguire il processo di **trasformazione e digitalizzazione** dell'azienda (perimetro variato rispetto al 2021: 42 sedi nel 2021 vs 45 sedi nel 2022)

FORNITORI



Inserimento dei **criteri di sostenibilità** sul 100% delle gare con OEPV - offerta economica più vantaggiosa



12.810 verifiche ispettive svolte sulle ditte appaltatrici

HIGHLIGHTS

RELAZIONI CON L'AMBIENTE

EMISSIONI

Risparmiate circa **2.200 tCO₂** con le iniziative di efficientamento energetico dal 2020

ENERGIA

Energia elettrica risparmiata nell'anno: **2,10 GWh** per iniziative di efficienza energetica (6,57 GWh risparmiati dal 2020)

91,6% dell'energia elettrica proveniente da **fonti rinnovabile**

RIFIUTI

Circa **75.300 t** di rifiuti prodotti di cui il **75%** recuperati

Ridotti di circa il **20%** i volumi di fango prodotti (solidi e liquidi) (-37% dal 2019)

BIODIVERSITÀ

Implementati **5 monitoraggi** di biodiversità nei maggiori impianti di depurazione gestiti

ECONOMIA CIRCOLARE

1,8 Mm³ di acque depurate riutilizzate nei processi industriali
49% dei consumi idrici totali

IL NOSTRO IMPEGNO

723,5 M€ di investimenti pianificati correlati ai 15 target del Piano di Sostenibilità 2020-2024, di cui circa 360 M€ consuntivati nel triennio 2020-2022

299 M€ di investimenti finanziati tramite PNRR nel periodo 2022-2026

SISTEMA IDRICO INTEGRATO

729 distretti idrici realizzati dal 2018 su circa 13.700 km di rete gestita

Riduzione del **17%** dei volumi persi di risorsa idrica rispetto al 2019 (calcolo a parità di perimetro 2019)

Approccio **Open Innovation** e **Agile** per la ricerca e sviluppo sul territorio anche tramite l'adesione a centri di ricerca e la stipula di convenzioni di studio e ricerca con università

NOTA METODOLOGICA

[GRI 2-2]

Il presente documento rappresenta il Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2 SpA (di seguito indicata anche come “Acea Ato 2”, “Società”, “Organizzazione”) società del Gruppo Acea (di seguito indicato anche come “Gruppo”, “Acea”, “Capogruppo”) che gestisce il Servizio Idrico Integrato (di seguito indicato anche come “SII”) nell’ATO2 Lazio Centrale – Roma (di seguito indicato anche come “ATO2”).

Il Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2 è uno strumento di rendicontazione volontaria adottato dalla Società per comunicare e far conoscere in maniera chiara e trasparente al territorio ed ai propri stakeholder la realtà aziendale e come questa, attraverso il suo operato, contribuisce alla creazione di valore condiviso.

Il Servizio Idrico Integrato per sua natura coniuga le esigenze di crescita economica con uno sviluppo sostenibile del servizio e degli impatti ambientali e sociali a esso correlati. Il seguente Bilancio descrive il percorso intrapreso di crescita e integrazione della sostenibilità nelle scelte di business; rappresenta gli investimenti realizzati, con l’obiettivo di presentare ai propri interlocutori la strategia aziendale, i target fissati, le performance conseguite, le iniziative adottate e quelle pianificate, gli obiettivi raggiunti e gli impegni presi.

Il Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2 è stato redatto in conformità ai GRI Standards pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI Standards – opzione “in accordance with”)¹, la definizione dei contenuti del report è avvenuta seguendo i principi di rendicontazione per la definizione della qualità del report secondo quanto stabilito dal GRI Standard 1: Principi Fondamentali 2021². In linea con quanto indicato dal GRI Standard, la struttura del Bilancio è guidata dai temi materiali individuati dall’Organizzazione come i più rilevanti e significativi, “tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell’impresa” e “nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta”.

[GRI 2-3]

I dati e le informazioni presenti nel documento sono relativi all’anno di rendicontazione 2022 (dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022)³, in analogia con il rendiconto finanziario, e, laddove applicabile, dette informazioni sono state riportate con profondità triennale 2020-2022, per garantire la comparabilità delle performance nel tempo. Inoltre, per completezza delle informazioni fornite, sono chiaramente indicati all’interno del documento i dati 2020 e 2021 aggiornati a fronte di un consolidamento delle informazioni. Così come sono indicati i dati 2022 per i quali non è possibile, alla data di pubblicazione del presente Bilancio, fornire un valore consolidato e che verranno aggiornati al prossimo ciclo di reporting così come sono indicati i dati 2022 con il loro perimetro di riferimento, laddove necessario. Per una corretta rappresentazione dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono state opportunamente indicate nel testo.

[GRI 2-4]

[GRI 2-6]

Il perimetro del Bilancio, dei dati e delle informazioni in esso presenti fanno riferimento alla società Acea Ato 2 SpA⁴ nella sua interezza⁵.

1 Nel 2021 il Global Reporting Initiative (GRI) ha pubblicato la nuova edizione degli “Standard Universali” (GRI 1, GRI 2 e GRI 3) con obbligo di applicazione a partire dal 2023 (su anno di rendicontazione 2022) e che supera la precedente versione GRI 2016: “Standard Universali” (GRI 101, GRI 102 e GRI 103). Lo Standard GRI 1 indica i requisiti da rispettare per rendicontare “in conformità agli Standard GRI”. Per ulteriori informazioni, cfr. www.globalreporting.org.

2 Nella precedente versione del GRI Standard (GRI 101:2016) i principi di rendicontazione erano distinti in due categorie: Principi di rendicontazione per la definizione dei contenuti del report e Principi di rendicontazione per la definizione della qualità del report. L’aggiornamento del GRI Standard (GRI 1 Foundation:2021) ha accorpato e aggiornato detti principi. Per quanto riguarda i principi di materialità e di inclusività degli stakeholder, questi sono stati ridefiniti come concetti alla base della rendicontazione di sostenibilità (GRI 1: 2021 – Capitolo 2. Concetti fondamentali).

3 Il periodo di rendicontazione delle informazioni riportate nel Bilancio di Sostenibilità 2022 di Acea Ato 2 coincide con il periodo di rendicontazione finanziario. Le informazioni finanziarie di Acea Ato 2 sono rendicontate nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acea pubblicato sul sito web istituzionale, in concomitanza con la Dichiarazione di Carattere Non Finanziario di Acea Spa (www.gruppo.aceait/il-nostro-impegno/bilancio-sostenibilita).

4 Il perimetro di Acea Ato 2 SpA comprende tutte le infrastrutture e i servizi gestiti sul territorio ivi comprese quelle infrastrutture presenti su territori di Comuni non gestiti che fungono da servizi per la gestione del servizio.

5 Si segnala che nel 2022 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, all’assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento della Società.

MATERIALITÀ, STANDARD GRI E IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il processo di analisi di materialità del Gruppo Acea è stato aggiornato nel 2022, attraverso il progetto infragruppo “*evolutiva del processo di analisi di materialità*”, coordinato dalla Funzione Investor Relations and Sustainability⁶ di Acea Spa. Tale aggiornamento ha permesso di allineare la metodologia all’evoluzione del contesto comunitario ed ai nuovi Standard GRI 2021 per la rendicontazione, con un coinvolgimento più ampio e diretto delle società operative, attraverso i propri referenti di Sostenibilità e Stakeholder.

Acea Ato 2 ha coinvolto direttamente i propri stakeholder (esterni e interni) nel processo di aggiornamento della materialità di Gruppo, ai quali è stata sottoposta una survey online per la valutazione dei temi e degli ambiti di impatto ad essi associati.

Oltre alla survey alcuni degli stakeholder sono stati coinvolti in un focus group multistakeholder a livello di business, con gli altri stakeholder individuati dalle Società Operative, mentre una restante parte è stata coinvolta in interviste one-to-one.

[GRI 2-29]



Al fine di garantire l’allineamento e la coerenza con la rendicontazione di Gruppo, Acea Ato 2 ha individuato i propri temi materiali selezionandoli dall’analisi di materialità di Gruppo secondo i seguenti criteri:

- correlazione tra la tematica materiale, gli impatti e le caratteristiche specifiche del business gestito e della propria organizzazione;
- corrispondenza tra la tematica materiale e gli obiettivi strategico-operativi di Acea Ato 2 nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 di Gruppo;
- rappresentazione ai propri stakeholder del forte legame tra il territorio (inteso sia come contesto sociale che naturale), che ospita l’operatività della Società e la Società stessa.

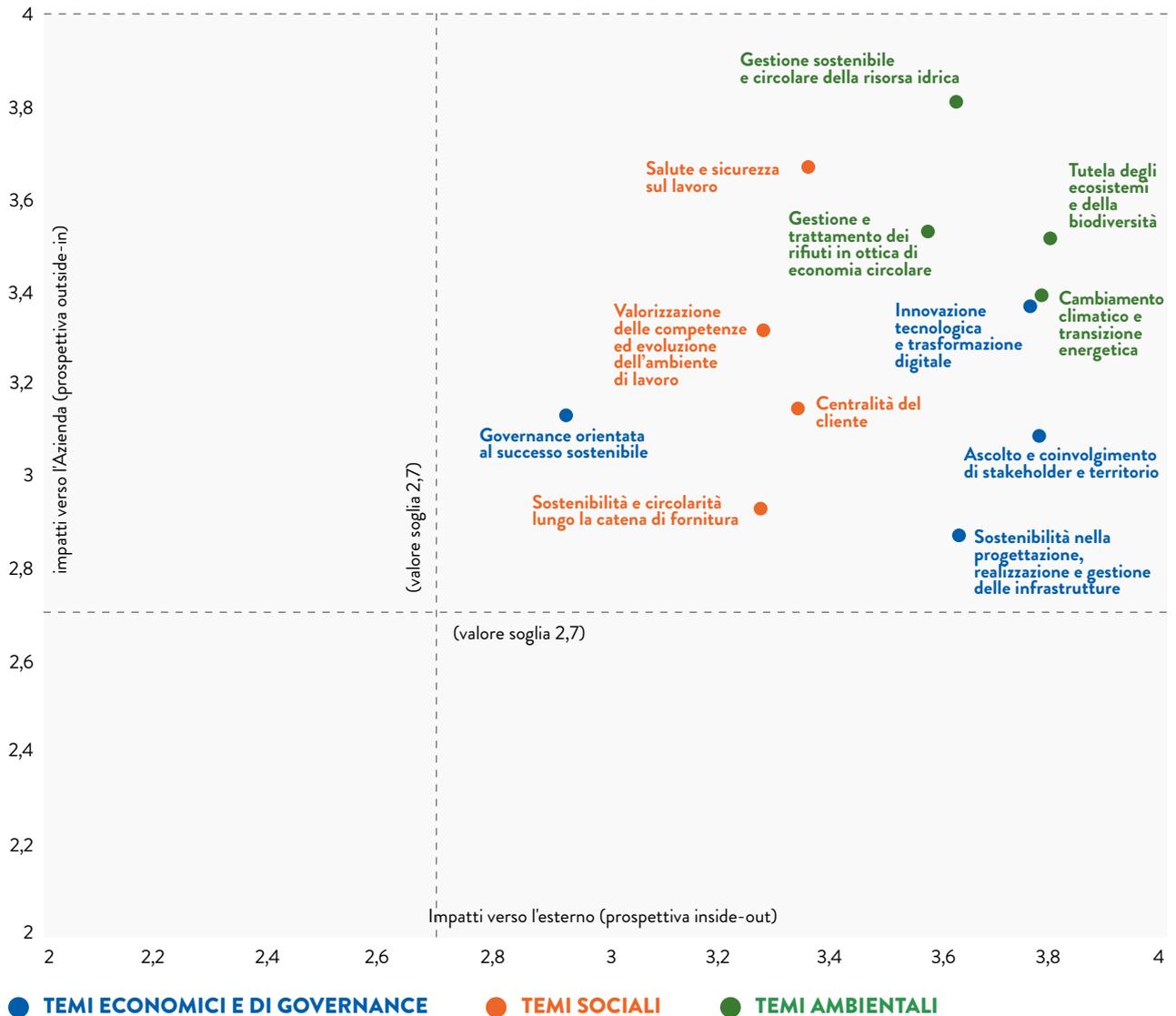
In base a tali criteri per l’anno 2022, Acea Ato 2 ha individuato **12 temi materiali tra i totali 15 di Gruppo**, aumentando il numero rispetto agli 11 indicati per il Bilancio 2021. In particolare, il nuovo tema materiale inserito riguarda la “Governance orientata al successo sostenibile” in virtù della sempre maggiore integrazione della sostenibilità come tema strutturato nell’organizzazione interna della società, secondo gli indirizzi del Gruppo. Il posizionamento dei temi è determinato in allineamento alla prioritizzazione data a livello della Capogruppo considerando, in maniera complessiva, le valutazioni di significatività espresse da stakeholder e manager sugli impatti associati a ciascun tema materiale, la dimensione degli impatti, definita, per la prospettiva inside-out, considerando l’ampiezza degli stakeholder interessati dagli effetti generati e, per la prospettiva outside-in, associando impatti e relativi temi a indicatori di business (EBITDA e investimenti), e il livello di rimediabilità/probabilità degli impatti (negativi, positivi ecc.) valutato in base al presidio gestionale-operativo di Acea.

⁶ Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *Materialità, standard GRI e perimetro del report*.

[GRI 2-12, 2-14]

La matrice di materialità⁷ 2022 di Acea Ato 2, definita dall'Unità Sostenibilità, sulla base di quella di Gruppo in considerazione delle risultanze degli stakeholder e peculiarità dell'organizzazione, è stata sottoposta al vaglio del Presidente che ne ha approvato la formulazione nei 12 temi materiali e ne ha dato informativa al CdA il 24.01.2023 e nella successiva riunione della Review Sostenibilità, Governance e Risk&Compliance del 28.02.2023.

Figura n. 1 – La matrice di materialità di Acea Ato 2



Tra i 12 temi materiali individuati e rappresentati in forma matriciale di seguito (Figura 2), 5 hanno natura sociale, 4 ambientale e 2 afferiscono alla sfera economica e di governance. I temi sono tutti in alta rilevanza (punteggio 68-100).

⁷ In linea con quanto rappresentato da Acea SpA nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022, anche Acea Ato 2 oltre a fornire l'elenco dei temi materiali, ha scelto di mantenere la loro rappresentazione in matrice (anche se non più richiesta dallo Standard GRI), per rappresentare in modo più efficace i temi secondo la doppia prospettiva di rilevanza multistakeholder e manageriale.

Figura n. 2 – I temi materiali⁸ di Acea Ato 2

Nella Top 3 delle tematiche materiali per Acea Ato 2 vi sono tematiche ambientali, fortemente correlate fra loro. In alto a destra si colloca la **“Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica”**, che tratta principalmente le tematiche di disponibilità della risorsa idrica, la messa in sicurezza dei sistemi di approvvigionamento, depurazione delle acque e la loro restituzione all'ambiente e l'insieme delle misure intraprese per la tutela della qualità dell'acqua e la riduzione delle perdite. Strettamente correlati alla gestione sostenibile della risorsa idrica sono i temi in seconda e terza posizione, rispettivamente **“Tutela degli ecosistemi e della biodiversità”** e **“Cambiamento Climatico e transizione energetica”**, in considerazione della funzione primaria che riveste la risorsa idrica per la vita e la salute degli ecosistemi e dell'essere umano, funzione su cui il cambiamento climatico ha un forte impatto creando squilibri nella disponibilità della risorsa idrica.

Tra le tematiche di governance, posizionamento più alto riveste il tema **“Innovazione tecnologica e trasformazione digitale”**, che la Società ha scelto di perseguire con determinazione e che ha portato alla vera e propria trasformazione dell'organizzazione del lavoro e del servizio al cliente, con lo sviluppo di numerose soluzioni per il miglioramento della gestione operativa e della customer experience.

Tra le tematiche sociali, **“Salute e sicurezza sul lavoro”** assume una rilevanza determinante, trattando tutte le componenti relative alla messa in sicurezza sul lavoro all'interno della Società e lungo tutta la catena di fornitura, inclusi i momenti di formazione e sensibilizzazione del personale.

Al fine di fornire a tutti gli stakeholder uno strumento di dialogo utile, solido, completo e affidabile, i dati e le informazioni contenute nel documento seguono anche i principi di qualità della rendicontazione emanati dal GRI 1: Principi Fondamentali 2021: l'accuratezza ed equilibrio delle informazioni, la chiarezza dei dati e la comparabilità degli stessi, tenendo conto dell'importanza di confrontare le performance nel tempo, contesto di sostenibilità nel rendicontare le propri performance nel contesto più ampio di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

⁸ La numerazione dei temi materiali riportati da Acea Ato 2 segue la prioritizzazione dei temi rendicontati nella DNF/Bilancio di sostenibilità di Acea Spa. Infatti, dei 15 temi rendicontati da Acea SpA non sono presenti il tema n. 2 etica e integrità nella condotta di business, il tema n. 13 benessere aziendale, diversità e inclusione e il n. 15 finanza responsabile, in quanto temi fortemente centralizzati sotto il controllo della Capogruppo.

Si riporta di seguito l'elenco dei temi materiali 2022, in ordine di rilevanza e la loro corrispondenza con le informative di rendicontazione:

Temi materiali	Standard GRI
1 Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica	201-2; 303-1; 303-3; 302-3; 302-4; 303-5; 302-1; 301-1; 304-1; 304-2; 304-3; 301-2; 303-2; 303-4
3 Tutela degli ecosistemi e della biodiversità	201-1; 203-2; 302-1; 302-3; 302-4; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5; 304-1; 304-2; 304-3; 304-4; 305-1; 305-2; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5
4 Cambiamento climatico e transizione energetica	201-2; 203-2; 302-1; 302-3; 302-4; 302-5; 305-1; 305-2; 305-4; 305-5
5 Innovazione tecnologica e trasformazione digitale	201-1; 201-2; 203-1; 203-2; 303-1
6 Gestione e trattamento dei rifiuti in ottica di economia circolare	306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5
7 Salute e sicurezza sul lavoro	201-1; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 403-10; 414-1; 414-2
8 Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio	203-1; 203-2; 303-1; 304-3; 308-2; 401-1; 403-4; 413-1; 413-2; 414-1; 416-1
9 Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro	201-1; 205-2; 401-1; 401-2; 401-3; 402-1; 404-1; 404-2; 404-3
10 Sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture	201-1; 201-2; 203-1; 203-2; 302-5; 303-1; 304-2; 304-3; 306-2; 308-2; 413-1; 413-2; 414-1; 414-2; 416-1
11 Centralità del cliente	201-1; 201-2; 203-1; 203-2; 206-1; 303-1; 416-1; 416-2; 417-1; 417-2; 418-1
12 Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	201-1; 203-2; 204-1; 205-2; 303-1; 303-5; 306-1; 308-1; 308-2; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 414-1; 414-2
14 Governance orientata al successo sostenibile	201-2; 405-1

Come detto il nuovo ciclo di analisi di materialità, tramite la consultazione di stakeholder e manager, ha permesso di identificare i principali temi economici e di governance, sociali e ambientali, connessi ai business del Gruppo e la loro prioritizzazione in considerazione degli impatti ad essi associati (su business, ambiente naturale, società e stakeholder stessi). In linea con il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea, si riporta di seguito una tabella di sintesi con i temi materiali di Acea Ato 2 e gli impatti associati secondo la metodologia definita dalla Holding.

Temi materiali di Acea Ato 2, rischi e modalità di gestione

[GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-25]

Tema materiale in alta rilevanza e rischio collegato	Impatto potenziale su Acea	Stakeholder potenzialmente impattati ⁹	Modalità di gestione dei rischi e degli impatti correlati
GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA Eventi naturali sfavorevoli e/o cambiamenti climatici (*); ritardi autorizzativi che impattano sulle condizioni ottimali di gestione	Economico/ Finanziario Reputazionale	Ambiente naturale, Collettività/cittadini, Abitanti serviti idrico, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/ realtà associative, istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> Policy, processi e procedure (rapporti con referenti istituzionali ed enti autorizzatori) Strutture organizzative dedicate Focalizzazione degli investimenti Modelli previsionali per la vulnerabilità della risorsa idrica Studi e analisi specialistiche (Sistemi di sicurezza informatica) Digitalizzazione dei processi
TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DELLA BIODIVERSITÀ Superamento dei limiti emissivi previsti da leggi e decreti autorizzativi; mancato raggiungimento degli obiettivi di diffusione dei consumi da fonti rinnovabili; impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati da impianti in via eccezionale non conformi ai limiti di legge	Economico/ Finanziario Reputazionale	Tutti gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Policy, processi e procedure (ISO 14001) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Focalizzazione degli investimenti Strumenti monitoraggio e supporto Studi e analisi specialistiche Reporting periodico Piani di manutenzione Applicativi di telecontrollo e telegestione
CAMBIAMENTO CLIMATICO E TRANSIZIONE ENERGETICA Mancata realizzazione di impianti sostenibili, mancato adeguamento delle prassi operative con l'evoluzione dei cambiamenti climatici e mancato raggiungimento degli obiettivi di diffusione dei consumi da fonti rinnovabili (produzione di energia da fonti rinnovabili, resilienza rete elettrica, disponibilità della risorsa idrica)	Economico/ Finanziario Reputazionale	Tutti gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Policy, processi e procedure (ISO 50001, ISO 14001) Struttura organizzativa dedicata Studi e analisi specialistiche Focalizzazione degli investimenti Reporting periodico
INNOVAZIONE TECNOLOGICA E TRASFORMAZIONE DIGITALE Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa; Cyber risk OT (Operational Technology) (*)	Economico/ Finanziario Reputazionale	Tutti gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Policy, processi e procedure (interlocazione con controparti istituzionali) Monitoraggio e rendicontazione periodica Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze) Sistemi di sicurezza informatica
GESTIONE E TRATTAMENTO DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti (*)	Economico/ Finanziario	Ambiente naturale, collettività/ cittadini, Nuove generazioni, fornitori/ catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/ realtà associative	<ul style="list-style-type: none"> Policy, processi e procedure (ISO 14001) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Rendicontazione periodica Verifiche su clienti/ fornitori/ partner Piani di monitoraggio e controllo
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO Infortuni sul lavoro e rischio epidemologico	Economico/ Finanziario Reputazionale	Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Policy, processi e procedure (ISO 45001) Persone e organizzazione (struttura dedicata, piani di formazione e comunicazione) Verifiche sui fornitori Manutenzione straordinaria su impianti a servizio delle sedi, sanificazioni sedi Monitoraggio e rendicontazione periodica
ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI STAKEHOLDER E TERRITORIO Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio con effetti negativi sullo sviluppo delle attività (*)	Economico/ Finanziario Reputazionale	Tutti gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Policy, processi e procedure Strutture organizzative dedicate Persone e organizzazione (attività di presidio stakeholder engagement, formazione e consolidamento competenze) Processi di interlocazione con le controparti

⁹ Si fa riferimento all'elenco completo degli stakeholder del Gruppo Acea che sono stati coinvolti nel processo di aggiornamento dei temi materiali 2022 e definizione degli impatti correlati; esso comprende: ambiente naturale, collettività/cittadini, nuove generazioni, abitanti serviti dalle Società dell'area Idrico in perimetro DNF, popolazione servita da Areti (distribuzione di energia), clienti di Acea Energia (maggior tutela, libero, gas), azionisti e investitori, dipendenti (Società in perimetro DNF), fornitori/catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/realtà associative, istituzioni.

<p>VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE ED EVOLUZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO Mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di composizione degli organici aziendali</p>	Economico/ Finanziario Reputazionale	Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> · Policy, processi e procedure (Politiche di remunerazione e incentivazione) · Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) · Sistema di valutazione delle performance · Monitoraggio e rendicontazione periodica
<p>SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE Impatti ambientali e sociali da inadeguata e mancata progettazione realizzazione e/o gestione di impianti/reti (*)</p>	Economico/ Finanziario Reputazionale	Ambiente naturale, collettività/ cittadini, nuove generazioni, abitanti servizi idrico, popolazione servita areti, clienti acea energia, azionisti e investitori, fornitori/ catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/ realtà associative, istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> · Policy, processi e procedure (applicazione delle <i>best practices</i> di settore) · Monitoraggio e rendicontazione periodica · Persone e organizzazione (formazione e consolidamento competenze) · Implementazione di applicativi specifici · Piani di manutenzione · Strutture organizzative dedicate
<p>CENTRALITÀ DEL CLIENTE Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi; difficoltà nel rispettare le aspettative del cliente (*)</p>	Economico/ Finanziario Reputazionale	Collettività/cittadini, abitanti servizi idrico, popolazione servita areti, clienti acea energia	<ul style="list-style-type: none"> · Policy, processi e procedure · Struttura organizzativa dedicata · Reporting periodico (analisi della clientela e dei servizi) · Monitoraggio quadro regolatorio e normativo di riferimento · Investimento in applicativi di <i>customer care</i>
<p>SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA Mancato controllo del processo acquisto; mancato rispetto da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)</p>	Economico/ Finanziario Reputazionale	Fornitori/catena produttiva, ecosistema innovazione e ricerca/business partner/comunità scientifica/realtà associative	<ul style="list-style-type: none"> · Policy, processi e procedure · Monitoraggio qualità dei beni/ servizi ricevuti · Albo fornitori qualificati · Studi e analisi specialistiche di <i>benchmark</i>
<p>GOVERNANCE ORIENTATA AL SUCCESSO SOSTENIBILE Inadempienza al D. Lgs. n. 254/2016; inadeguatezza del sistema normativo interno rispetto agli indirizzi del Codice di corporate governance</p>	Reputazionale	Azionisti e investitori, Dipendenti, istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> · Policy, processi e procedure (aggiornamento e verifica dei sistemi informativi e dell'organizzazione) · Review dedicata (Sostenibilità &GRC) · Strutture dedicate · Attestazione dei responsabili dati e <i>reporting assurance</i> del revisore · Monitoraggio e rendicontazione periodica · Integrazione dei temi di sostenibilità negli asset di business

(*) I rischi contrassegnati con un asterisco corrispondono ai principali rischi emergenti che possono avere un impatto significativo sul Gruppo Acea.

STRUTTURA E MODALITÀ DI DIFFUSIONE

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 è articolato in tre sezioni principali: Identità e Valori, La Sostenibilità al Servizio del territorio e la Sostenibilità a servizio delle persone.

Nella prima si descrive chi è Acea Ato 2, il contesto in cui opera; i principi, le finalità e le modalità con cui la Società conduce le proprie attività.

Nella seconda sezione si rendicontano e quantificano i flussi fisici generati dalle attività del servizio idrico sul territorio secondo una logica di analisi degli aspetti e degli impatti ambientali più significativi.

Nella terza, infine, l'attenzione si sposta verso i lavoratori e la catena di fornitura con la rendicontazione i prodotti, i fattori utilizzati (le risorse), gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni) e alcuni indicatori di performance.

I dati e le informazioni pubblicati sono forniti da tutte le Unità organizzative responsabili (data owner) della Società ed alcune funzioni di Gruppo; vengono elaborati – e in caso riclassificati secondo gli Standard di riferimento – dal gruppo di lavoro interno che redige il documento e sottoposti nuovamente alle Aree /Funzioni responsabili per definitiva convalida.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è pubblicato con frequenza annuale, ed è stato approvato l'8 maggio 2023 dal Consiglio di Amministrazione della Società.

[GRI 2-3, 2-14, 2-17]

Il Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto a revisione limitata (limited assurance) da parte della società di revisione PricewaterhouseCoopers Business Services Srl (si veda Opinion Letter della Società di revisione).

[GRI 2-5]

Il report viene diffuso tramite pubblicazione nel sito web istituzionale – www.gruppo.acea.it – e nella intranet aziendale. Per ulteriori informazioni sul Bilancio di Sostenibilità e i suoi contenuti è possibile rivolgersi al seguente indirizzo di posta elettronica: bds_ato2@aceaspa.it.

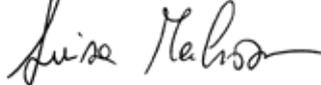
U. Sostenibilità e Rapporti con il Territorio

Francesco Saverio Barbaro



U. Sostenibilità

Luisa Merluzzi



1

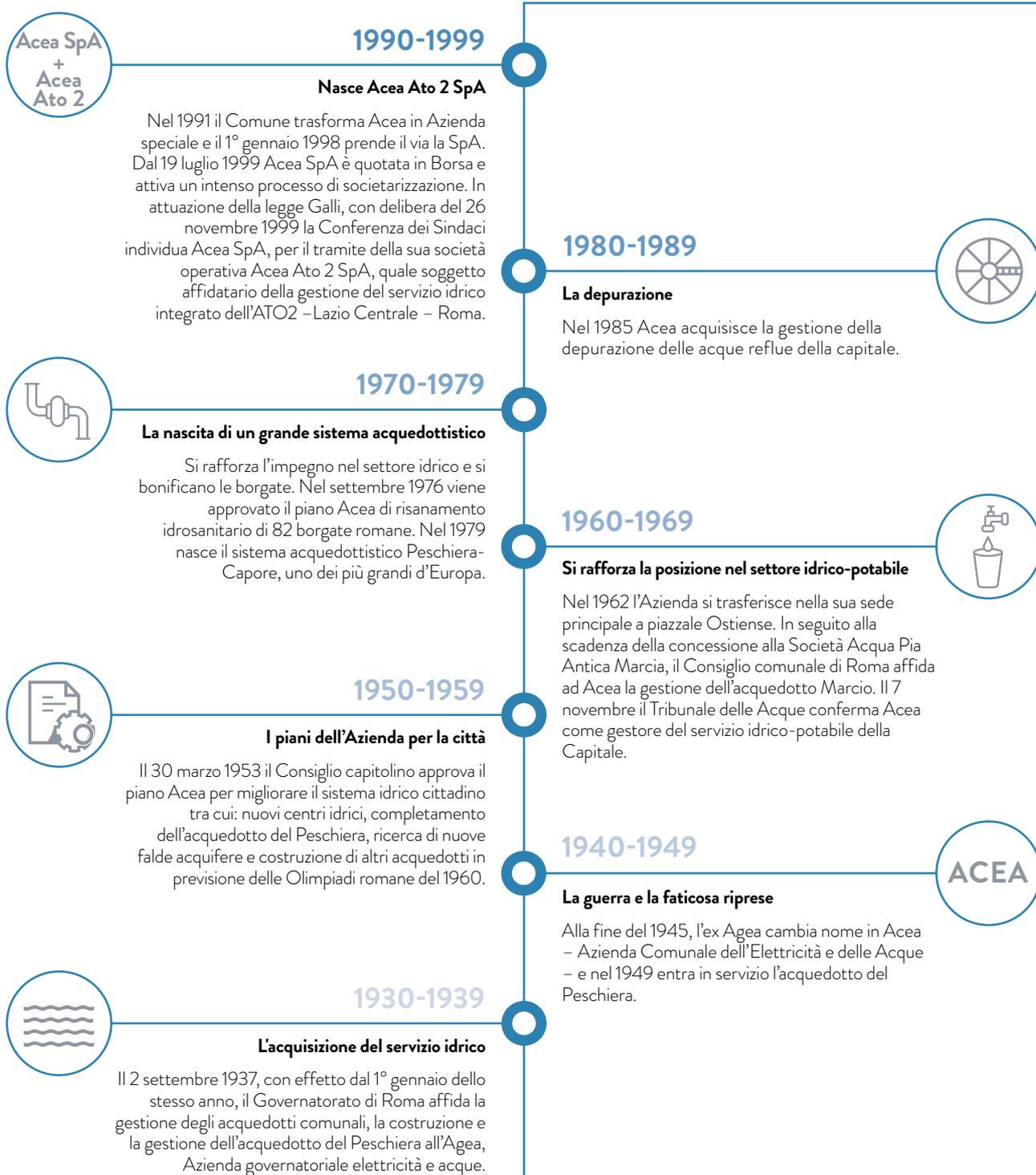
IDENTITÀ
E VALORI

Potabilizzatore di Montanciano



IL SERVIZIO RESO SUL TERRITORIO

[GRI 2-1] Dal 1937 il Gruppo Acea si occupa della gestione del Servizio Idrico per il territorio di Roma. È nell'ambito di quest'impegno che nel 1999, all'interno del Gruppo, nasce Acea Ato 2 SpA, Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Lazio Centrale – Roma, il più grande d'Italia con i suoi 113 Comuni¹⁰, tra cui Roma Capitale, e un'estensione territoriale superiore a 5.000 km², in forza di una convenzione di durata trentennale sottoscritta il 6 agosto 2002 tra la Società e la Provincia di Roma in rappresentanza dell'Autorità d'Ambito.



¹⁰ In data 14.07.2021 con Delibera di Consiglio Regionale n. 10, che faceva seguito alla deliberazione della Giunta regionale n. 752 del 03.11.2020 pari oggetto, è stato modificato l'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Lazio Centrale-Roma inserendovi il Comune di Campagnano di Roma prima appartenente all'ATO1 Lazio Nord-Viterbo.

In Acea Ato 2 sono confluite le infrastrutture, le conoscenze e l'esperienza accumulate nel Gruppo Acea nel corso degli anni per la gestione del Servizio Idrico Integrato.

Figura n. 3 – Acea e il servizio Idrico: le tappe della nascita di Acea Ato 2

LA GESTIONE OGGI:

SERVIZIO
DI QUALITÀ

CONSOLIDATA
ESPERIENZA

ALTA
PROFESSIONALITÀ

GESTIONE
SOSTENIBILE

RISPETTO PER
L'AMBIENTE

CURA DEL
CLIENTE

ACEA ATO 2 - CHI SIAMO

Utenze totali servite^(a)
754.569

Comuni serviti^(b)
106

Abitanti serviti:
circa **3.800.00**
abitanti serviti, pari al
6,6% della popolazione
italiana 2021^(c)

Numero dei dipendenti
1.641

ACQUEDOTTO

Reti idrica potabile gestita
15.716 km

Acqua potabile prelevata
dall'ambiente^(d)
663 Mm³

Centri idrici
(serbatoi, piezometri)
577

Opere di presa
(pozzi, sorgenti, fiumi, laghi)
363

Numero di acquedotti^(e)
26

Determinazioni analitiche
acqua potabile
365.546

FOGNATURA E DEPURAZIONE

Rete fognaria
7.033 km

Impianti di sollevamento
fognari
725

Impianti di depurazione^(f)
171

Volumi di acqua
reflua trattata
589,5 Mm³

Fanghi prodotti
63.278,9 t

Determinazioni analitiche
acque reflue
135.906

(a) Utenze totali servite relative ai comparti di acquedotto, fognatura e depurazione. Il numero indicato comprende una quota parte in stima afferente alle utenze dei comuni di nuova acquisizione che ancora non sono state migrate nei sistemi commerciali.

(b) Si intendono i comuni per cui Acea Ato 2 gestisce le attività di Servizio Idrico integralmente e parzialmente.

(c) Fonte dati: censimento Istat 2011, popolazione italiana residente al 2021=59,03 milioni.

(d) Le voci di bilancio idrico dell'ultimo triennio sono state determinate mediante i criteri di calcolo forniti dall'ARERA; il dato non comprende i comuni in deroga per l'anno 2022 per il macroindicatore M1 ex deliberazione ARERA 917/2017/R/ldr.

(e) Il numero totale di acquedotti comprende anche i 4 non potabili utilizzati a scopi irrigui.

(f) Il numero totale dei depuratori fa riferimento sia a quelli gestiti che a quelli condotti.

NUOVE ACQUISIZIONI ACEA ATO 2

Il processo di acquisizione del Servizio Idrico Integrato dei Comuni dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma da parte del Gestore unico individuato, rallentatosi durante la pandemia COVID-19, ha avuto un'accelerazione con la Legge 29 dicembre 2021, n. 233 art. 22 di conversione del Decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 recante “Disposizioni urgenti per l’attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose”. Il Decreto-legge, infatti, ha stabilito (art.147 co. 2-ter): “Entro il 1° luglio 2022, le gestioni del servizio idrico in forma autonoma per le quali l’ente di governo dell’ambito non si sia ancora espresso sulla ricorrenza dei requisiti per la salvaguardia di cui al comma 2-bis, lettera b), confluiscono nella gestione unica individuata dal medesimo ente. Entro il 30 settembre 2022, l’ente di governo dell’ambito provvede ad affidare al gestore unico tutte le gestioni non fatte salve ai sensi del citato comma 2-bis.”

In virtù di tale decreto, pertanto, Acea Ato 2 ha concluso il 30.09.2022 l’iter di acquisizione del servizio idrico integrato degli ultimi 14 Comuni dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma ancora non trasferiti sotto la sua gestione: Agosta, Anguillara Sabazia, Anticoli Corrado, Ardea, Campagnano di Roma, Canale Monterano, Cerreto Laziale, Civitella San Paolo, Labico, Ladispoli, Licenza, Roviano, Sant’Angelo Romano e Trevi nel Lazio.

Al 31.12.2022, Acea Ato 2 gestisce, pertanto, le attività di fornitura idrica, depurazione e fognatura in 106 Comuni dell’Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Lazio – Centrale – Roma; i restanti 7 comuni (Camerata Nuova; Cineto Romano; Filettino; Mandela; Riofreddo; Roccagiovine; Vallepietra) hanno una gestione autonoma delle attività ai sensi del comma 5 dell’art. 148 del D.lgs 152/2006 per comuni montani con popolazione inferiore ai 1.000 abitanti.

La gestione del Servizio Idrico viene così riepilogata nella seguente tabella di sintesi:

Situazione acquisizioni	N. comuni	% popolazione residente nell’Ambito
Comuni interamente acquisiti al SII	89	94,4%
Comuni parzialmente acquisiti nei quali Acea Ato 2 svolge uno o più servizi	17	5,5%
Comuni sotto i 1.000 abitanti che hanno dichiarato di non voler entrare nel SII in base al comma 5 del D.lgs. 152/2006	7	0,10%

A supporto del completamento del processo di acquisizione, in data 7 giugno 2022, la Regione Lazio ha emesso 4 delibere per esercitare i poteri sostitutivi ai sensi dell’art. 153 comma 1 e 172 comma 4 del D. Lgs. n. 152/2006 e ss.mm.ii. per il trasferimento del servizio idrico integrato al gestore unico dell'ATO2, mediante nomina di un commissario ad acta per i seguenti Comuni: Anticoli Corrado, Cerreto Laziale, Licenza, Trevi nel Lazio.

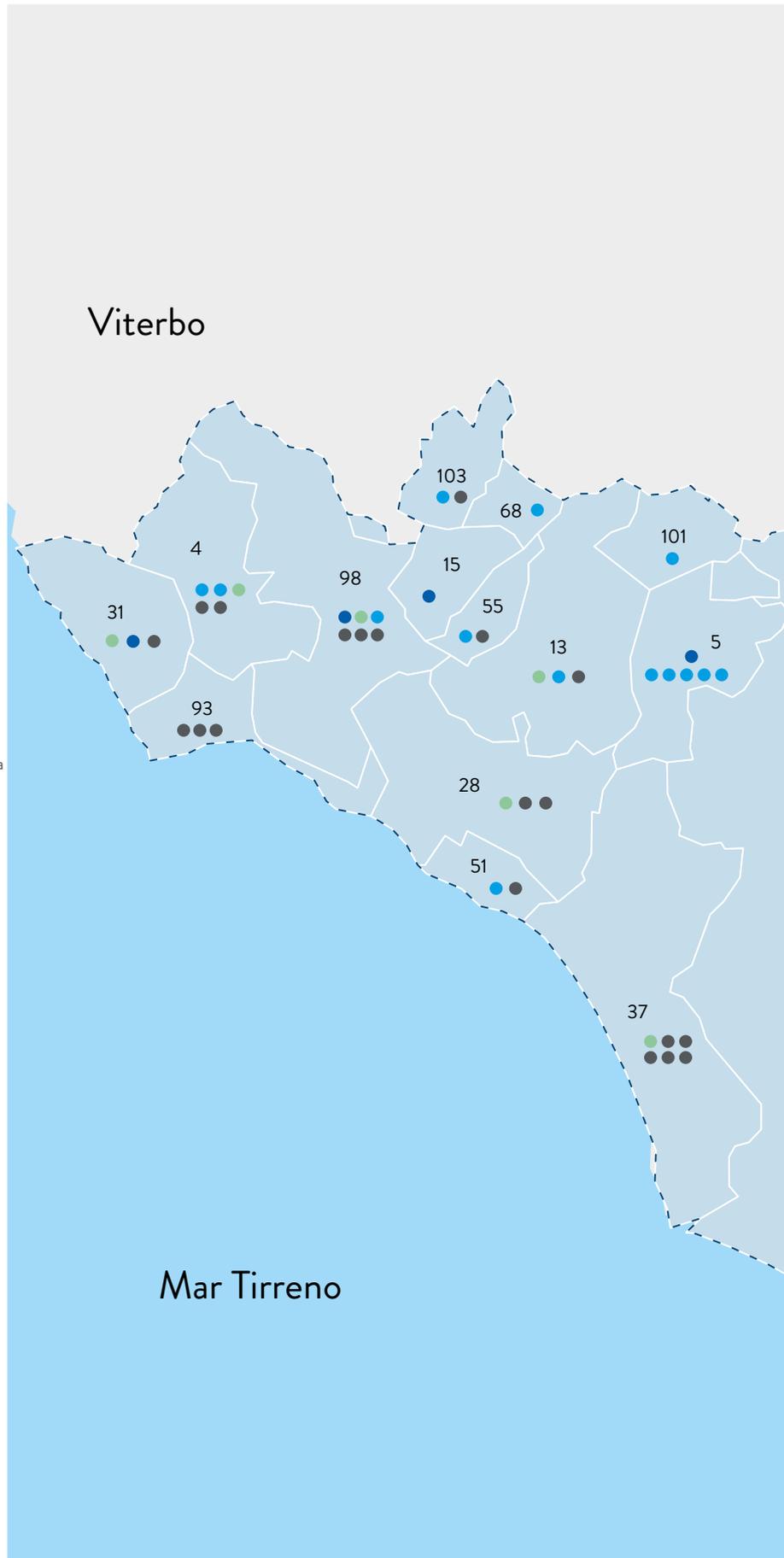


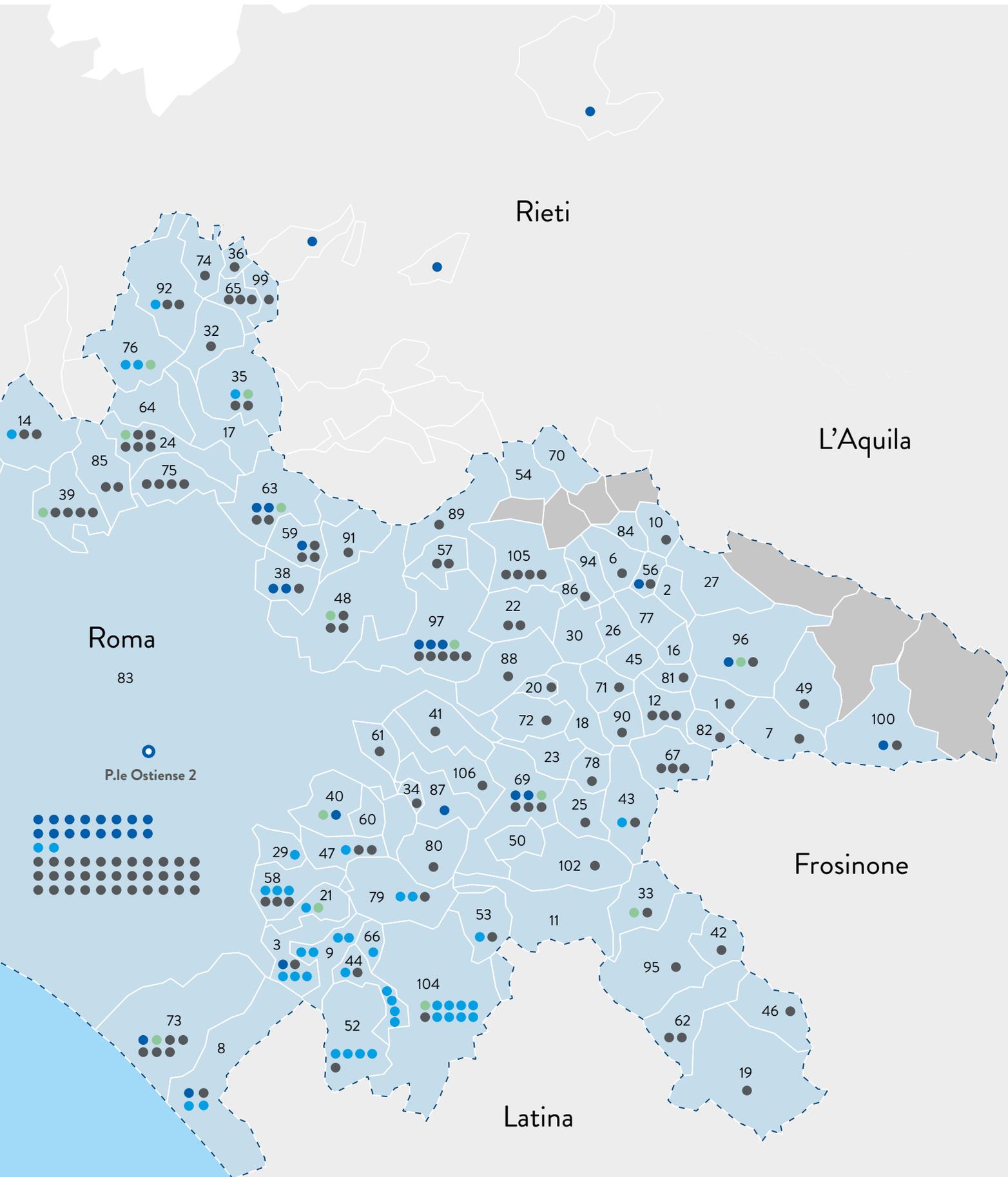
Fontana della Trinità dei Monti

Figura n. 4 – Sedi Acea Ato 2 e comuni gestiti

1	Affile	54	Licenza
2	Agosta	55	Manziana
3	Albano Laziale	56	Marano Equo
4	Allumiere	57	Marcellina
5	Anguillara Sabazia	58	Marino
6	Anticoli Corrado	59	Mentana
7	Arcinazzo Romano	60	Monte Porzio Catone
8	Ardea	61	Montecompatri
9	Ariccia	62	Montelanico
10	Arsoli	63	Monterotondo
11	Artena	64	Morlupo
12	Bellegra	65	Nazzano
13	Bracciano	66	Nemi
14	Campagnano di Roma	67	Olevano Romano
15	Canale Monterano	68	Oriolo Romano
16	Canterano	69	Palestrina
17	Capena	70	Percile
18	Caprarica Prenestina	71	Pisoniano
19	Carpineto Romano	72	Poli
20	Casape	73	Pomezia
21	Castel Gandolfo	74	Ponzano Romano
22	Castel Madama	75	Riano
23	Castel S. Pietro Romano	76	Rignano Flaminio
24	Castelnuovo di Porto	77	Rocca Canterano
25	Cave	78	Rocca di Cave
26	Cerreto Laziale	79	Rocca di Papa
27	Cervara di Roma	80	Rocca Priora
28	Cerveteri	81	Rocca Santo Stefano
29	Ciampino	82	Roiate
30	Ciciliano	83	Roma
31	Civitavecchia	84	Roviano
32	Civitella San Paolo	85	Sacrofano
33	Colleferro	86	Sambuci
34	Colonna	87	San Cesareo
35	Fiano Romano	88	San Gregorio da Sassola
36	Filacciano	89	San Polo dei Cavalieri
37	Fiumicino	90	San Vito Romano
38	Fonte Nuova	91	Sant'Angelo Romano
39	Formello	92	Sant'Oreste
40	Frascati	93	Santa Marinella
41	Galliciano nel Lazio	94	Saracinesco
42	Gavignano	95	Segni
43	Genazzano	96	Subiaco
44	Genzano di Roma	97	Tivoli
45	Gerano	98	Tolfa
46	Gorga	99	Torrita Tiberina
47	Grottaferrata	100	Trevi nel Lazio
48	Guidonia Montecelio	101	Trevignano Romano
49	Jenne	102	Valmontone
50	Labico	103	Veiano
51	Ladispoli	104	Velletri
52	Lanuvio	105	Vicovaro
53	Lariano	106	Zagarolo

- Perimetro ATO2
- Comuni gestiti da Acea Ato2
- Altri Comuni dell'ATO2
- Sede centrale e Sportello provinciale Acea Ato2
- Sedi operative
- Punti di contatto commerciale (Waidy point)
- Potabilizzatori
- Depuratori



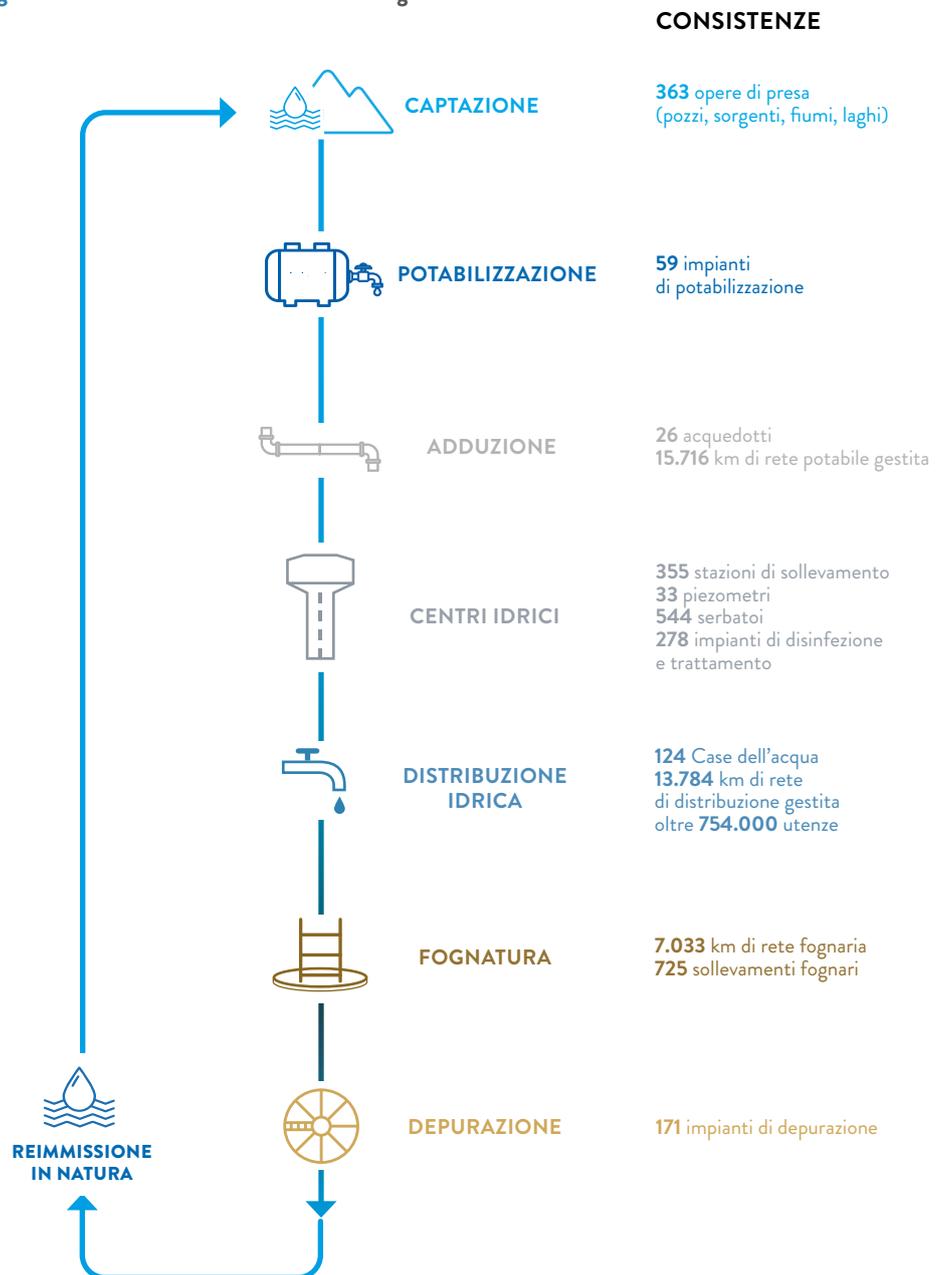


IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

[GRI 203-1, 203-2, 303-1]

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dai **segmenti di acquedotto, fognatura e depurazione** (Figura 5). Il primo segmento prevede la **captazione** della risorsa dalla fonte – sorgente, pozzo, corpi idrici superficiali – e la sua **adduzione** verso dei centri di smistamento, a seguito di eventuali processi di **potabilizzazione** e relativi controlli, dove viene accumulata nei serbatoi per poi essere immessa nella **rete di distribuzione idrica** e fornita capillarmente sul territorio. A valle dell'utilizzo, l'acqua reflua viene raccolta e collettata dalle reti di **fognatura** e condotta verso gli **impianti di depurazione**, ove diverse tipologie di trattamento (fisico, chimico, biologico) agiscono sull'acqua per renderla compatibile con il corpo idrico ricettore, preservando il ciclo naturale della risorsa idrica e assicurando la protezione dell'ambiente.

Figura n. 5 – Schema del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato 2



Lungo l'intero ciclo vengono effettuati i controlli e le azioni necessarie a monitorare e garantire lo stato qualitativo dell'acqua potabile erogata e delle acque reflue depurate restituite all'ambiente.

Tutte **le infrastrutture idriche sono di proprietà pubblica, ma sono affidate in concessione d'uso gratuita, per tutta la durata della gestione, al Gestore del Servizio Idrico Integrato, il quale ne assume i relativi oneri di gestione e manutenzione.**

La normativa nazionale di riferimento (D. Lgs. 152/06) in tema di gestione delle acque, stabilisce che il servizio idrico sia gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie. Essa sottolinea, inoltre, che tutte le acque superficiali e sotterranee appartengono al demanio dello Stato, costituendo una risorsa che va tutelata e utilizzata secondo criteri di solidarietà, per cui qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale, di fatto rendendo il principio di sviluppo sostenibile una realtà intrinseca alla natura del Servizio Idrico Integrato.

Tabella n. 1 – Le consistenze delle reti del Servizio Idrico Integrato nel 2021-2022

Le consistenze delle reti del Servizio Idrico Integrato		2021	2022
Rete idrica potabile gestita ¹¹	km	15.460	15.716
di cui in su cartografia GIS	km	13.152	13.468
di cui acquedotti	km	723	741
di cui reti di adduzione	km	1.127	1.190
di cui rete di distribuzione	km	11.301	11.537
Rete di distribuzione totale	km	13.610*	13.784
Rete fognaria	km	7.011	7.033
di cui in su cartografia GIS	km	6.217	6.447

* Il dato relativo alla rete di distribuzione totale è variato rispetto a quello pubblicato nel bilancio di sostenibilità 2021 per affinamento della metodologia di calcolo.

Inoltre, nel Comune di Roma, Acea Ato 2 ha in gestione gli impianti di sollevamento e i serbatoi per la rete idrica non potabile e la rete di innaffiamento che alimenta i giochi d'acqua di 9 delle splendide fontane artistiche-monumentali della Capitale: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone del Gianicolo (Mostra dell'acqua Paola).

¹¹ Il dato comprende l'intera rete idrica di acquedotto, adduzione e distribuzione.

IL COMPARTO IDRICO POTABILE

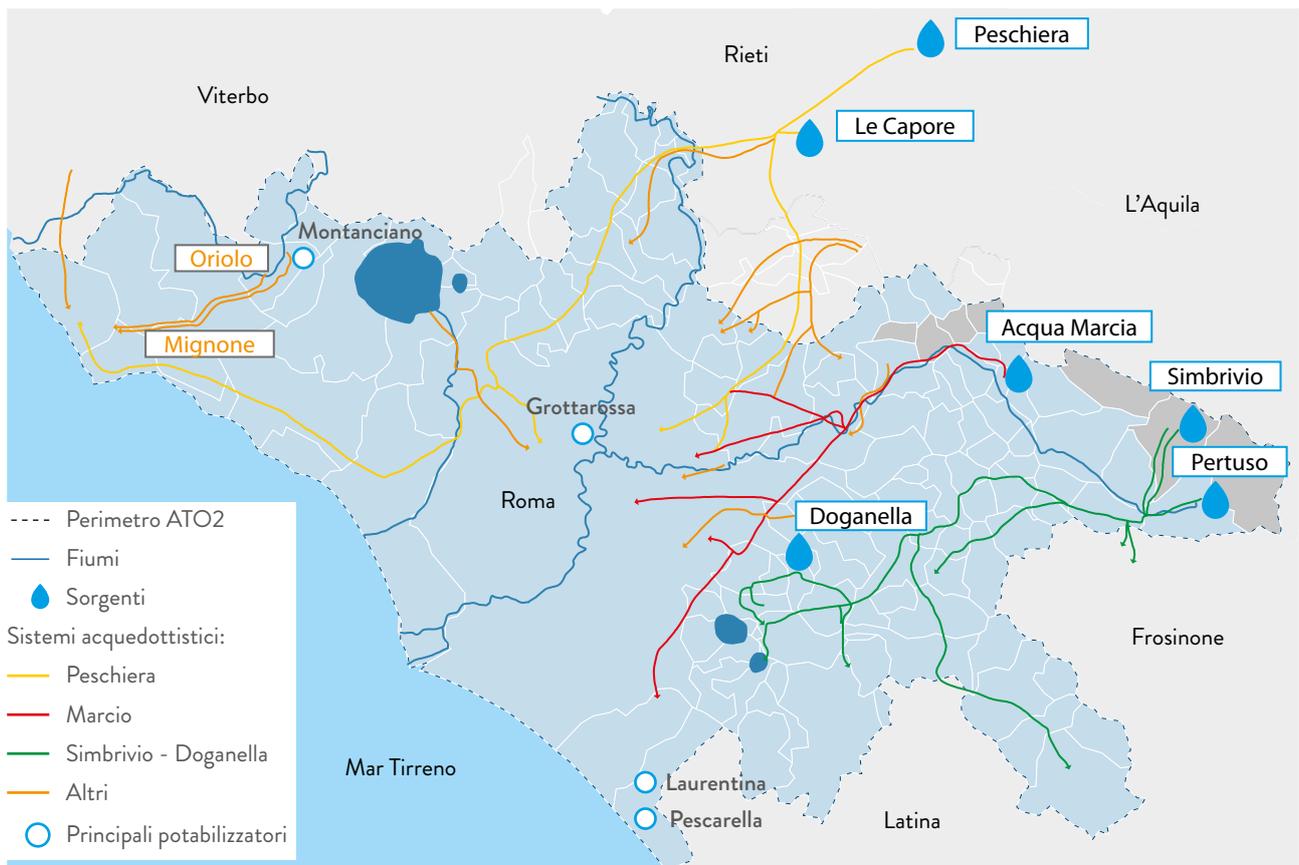
[GRI 303-1]

Nella prima fase del ciclo idrico – captazione, adduzione e distribuzione dell’acqua – la gestione sostenibile della risorsa si esprime nella salvaguardia delle fonti, nell’attività di contenimento delle perdite e mitigazione e adattamento agli effetti del cambiamento climatico, nel monitoraggio puntuale dei prelievi e dei consumi idrici.

Nei territori dell’ATO2, l’acqua erogata ai cittadini viene derivata da 14 principali fonti di approvvigionamento e altre numerose fonti locali minori (in prevalenza pozzi), e viene trasportata da sette grandi sistemi acquedottistici verso le reti di adduzione e distribuzione, che si sviluppano per oltre 15.700¹² km, di cui 6.952 km a servizio di Roma Capitale, con una portata che supera i 20.800 l/s e che, nei giorni di massimo consumo, arriva ad una punta di 22.200 l/s. Ad integrazione di questo patrimonio naturale di inestimabile valore, il lago di Bracciano e il fiume Tevere, grazie ai lavori di adeguamento condotti sul potabilizzatore di Grottarossa, costituiscono, esclusivamente in caso di emergenza idrica, una riserva da utilizzare previo trattamento. Sul totale della portata immessa in rete, circa il 97% è trasportata dai sistemi acquedottistici ed è potabile alla fonte, mentre il rimanente 3% viene emunto da fonti locali che necessitano di potabilizzazione prima della immissione nella rete idrica e la sua distribuzione all’utenza.

Tra i sistemi acquedottistici, il “**Peschiera-Le Capore**”, così denominato dalle sorgenti che lo alimentano, e il **Marcio** rappresentano le principali infrastrutture di approvvigionamento idropotabile della città di Roma e dell’ATO2 (Figura 6).

Figura n. 6 – Sistemi acquedottistici maggiori dell’ATO2 – Lazio Centrale – Roma



12 Il dato fa riferimento alla rete gestita da Acea Ato 2.

L'Acquedotto del Peschiera, le cui sorgenti sono situate nei Comuni di Castel Sant'Angelo e Cittaducale in Provincia di Rieti, è costituito da un tronco superiore che termina al nodo di Salisano dove confluiscono anche le acque provenienti dalle sorgenti delle Capore, situate nella valle del fiume Farfa, nei Comuni di Frasso Sabino e Casaprota, anch'essi in Provincia di Rieti. La capacità di trasporto dell'acquedotto del Peschiera, nella sua tratta iniziale dalle sorgenti a Salisano risulta di poco superiore a 9 m³/s. L'acquedotto Peschiera-Le Capore è si sviluppa in lunghezza per complessivi 127 km.

Dalle sorgenti, lungo il percorso e fino al nodo di Salisano, l'acquedotto del Peschiera alimenta anche 34 Comuni situati all'interno del territorio di competenza dell'ATO3, ovvero nella Provincia di Rieti, oltre ad un Comune (Calvi dell'Umbria) in Provincia di Terni.

Dalle **sorgenti dell'Acqua Marcia**, invece, site nella media valle dell'Aniene, hanno origine due acquedotti paralleli, ovvero il I e II acquedotto Marcio, che adducono, da più di 100 anni, la portata delle sorgenti a Roma e a diversi comuni lungo il loro sviluppo (per una portata media complessiva, con riferimento all'annualità 2022, di 3,75 m³/s).

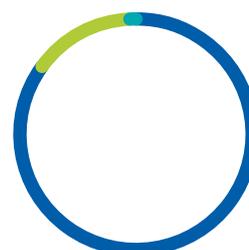
Nel 2022, circa l'84% dei 663 milioni di metri cubi di acqua prelevata dall'ambiente¹³ e immessi nel sistema acquedottistico (Tabella 2), è stato derivato da sorgenti.

Tabella n. 2 – Il bilancio idrico di Acea Ato 2 nel triennio 2020-2022¹⁴

Bilancio idrico	UM	2020	2021	2022
Acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico	Mm ³	691,1	667,8	656,2
<i>Superficiale</i>	Mm ³	0	0	0
<i>Da pozzi</i>	Mm ³	89,6	87	95,3
<i>Da sorgenti</i>	Mm ³	595,3	575,1	555,5
<i>Acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</i>	Mm ³	6,2	5,7	5,5
Totale acqua potabile in uscita dal sistema Acquedottistico (e) = (a+b+c+d)	Mm³	398,7	401,3	400,8
Totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	Mm³	332,4	331,6	323,8
<i>Volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze</i>	Mm ³	307,3	306,6	305,7
<i>Volume consumato dalle utenze e non misurato</i>	Mm ³	25,1	25	18,1
Totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	Mm³	18,8	21,9	29,2
<i>Consumi autorizzati non fatturati misurati</i>	Mm ³	0,4	0,5	0,3
<i>Consumi autorizzati non fatturati e non misurati</i>	Mm ³	18,4	21,4	28,9
Totale acqua potabile esportato verso altri sistemi (c)	Mm³	46,8	46,4	46,2
Totale perdite di potabilizzazione misurate (d)	Mm³	0,7	1,4	1,7
<i>Volumi associati alle perdite idriche</i>	Mm ³	292,5	266,5	255,4
<i>Perdite idriche percentuali (M1b)</i>	%	42,3	39,9	38,9

[GRI 303-3]

Figura n. 7 – Volumi prelevati nel 2022 per tipologia di fonte di approvvigionamento



85% Sorgenti
14% Pozzi
1% Prelevata da altri sistemi di acquedotto

13 Le voci di bilancio idrico dell'ultimo triennio sono state determinate mediante i criteri di calcolo forniti dall'ARERA; il dato non comprende i comuni in deroga per l'anno 2022 per il macro indicatore M1 ex deliberazione ARERA 917/2017/R/idr. Il 100% delle acque prelevate sono acque dolci.

14 I dati 2020 e 2021 sono stati aggiornati con i valori consolidati e validati dall'Autorità. I dati 2022 sono coerenti con le modalità di calcolo indicate dall'Autorità e non includono i comuni di Civitavecchia e Percile, al fine di preservare la parità di perimetro rispetto al biennio precedente e consentire la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento. Includendo nel perimetro i comuni di Civitavecchia e Percile, il valore delle perdite idriche percentuali è calcolabile ad oggi a 39,8%. In generale, in coerenza con le modalità di calcolo ARERA, il bilancio non comprende i comuni in deroga per il macro indicatore M1 ex deliberazione ARERA 917/2017/R/idr.

LE CASE DELL'ACQUA

[GRI 2-29, 203-1, 203-2, 303-1, 305-5, 413-1]

Negli ultimi anni, è proseguito il piano di installazione delle Case dell'Acqua in tutto il territorio gestito da Acea Ato 2, registrando al 31.12.2022, 124 erogatori di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini o turisti, di cui 36 presso Municipi romani e 88 in provincia di Roma. Dall'inizio del progetto le Case dell'Acqua hanno erogato complessivamente circa 154.346.004 litri di acqua, di cui 85.926.333 litri di acqua frizzante, pari a circa il 56% del totale. L'acqua distribuita è la medesima che viene trasportata presso le abitazioni senza ulteriori affinamenti, se non un insufflaggio di ozono per la disinfezione delle bocchette, e la qualità è certificata da rigorosi controlli periodici, svolti da Acea e dalle ASL competenti. Gli erogatori dell'acqua hanno una portata pari a 180 l/h, che consente il riempimento di una bottiglia da 1 litro in 20 secondi. Ogni Casa dell'Acqua è dotata di un dispositivo di monitoraggio integrato con i sistemi di telecontrollo di Acea Ato 2, ed è munita di prese di alimentazione elettrica USB per la ricarica di dispositivi, quali cellulari o tablet, nonché dotate di schermi di grandi dimensioni utili alla trasmissione di informative aziendali/Comunali.

Figura n. 8 – Le case dell'acqua di Acea Ato 2 nel 2022



Prosegue il nuovo piano di installazioni, completamente finanziate del Gestore, e approvato dalla STO con 18 nuove installazioni nel 2022 e nuove in corso anche nel 2023, anche si registrano alcuni rallentamenti dovute a complessità nell'iter autorizzativo che hanno comportato una deroga all'iniziale termine di 100 installazioni a fine 2023. Le installazioni spesso sono accompagnate da una breve inaugurazione fatta in collaborazione con le Amministrazioni Comunali per presentare ufficialmente la nuova casa dell'acqua ai cittadini che potranno fruirne, a testimonianza del forte coinvolgimento dei territori e dei Sindaci che hanno sempre sostenuto e promosso l'iniziativa.

Nel 2022 è proseguito, inoltre, il progetto avviato nel 2021 relativo all'installazione e manutenzione di case dell'acqua ed erogatori in conto terzi, che ha permesso di installare un'ulteriore casa dell'acqua presso il Ministero di Economia e Finanza, in aggiunta alle 3 installate nel 2021 presso il Quirinale, e l'Università LUISS.

IL COMPARTO DEPURAZIONE E FOGNATURA

Il Servizio Idrico Integrato comprende anche la gestione del sistema fognario e depurativo. Attraverso le condotte fognarie, le acque reflue vengono allontanate dai centri abitati e convogliate ai depuratori in cui si procede con la rimozione degli inquinanti, introdotti nella risorsa idrica durante l'utilizzo da parte dell'uomo, tramite processi fisico-chimici (grigliatura, filtrazione, sedimentazione, flocculazione, disinfezione) e biologici (degradazione aerobica e/o anaerobica della sostanza organica con batteri). Alla fine del processo di trattamento, l'acqua depurata è restituita all'ambiente nel rispetto dei limiti normativi fissati che garantiscono la preservazione degli ecosistemi.

[GRI 303-1, 303-2]

Il sistema fognario-depurativo gestito da Acea Ato 2 è caratterizzato da una elevata diversificazione in termini di dimensioni, estensione e caratteristiche tecniche e tecnologiche, che rispecchiano le peculiarità del territorio in cui è inserito, sia dal punto di vista idrogeologico e climatico sia socio-economico.

Il contesto territoriale è, infatti, fortemente polarizzato a causa della presenza dell'area metropolitana della Città di Roma, con caratteristiche ben diverse da quelle della restante parte dei comuni della provincia, posti in aree rurali e montane.

Tali differenze hanno determinato lo sviluppo di infrastrutture igienico-sanitarie molto diverse tra loro: si passa ad esempio da impianti e reti di dimensioni molto piccole nelle aree scarsamente popolate, a casi, come quello dei collettori fognari e dei maggiori depuratori di Roma, con potenzialità medie di trattamento che possono superare i 10 m³/s ed il milione di abitanti equivalenti trattati.

Come per il segmento idrico, per garantire il controllo operativo, in continuo anche per il sistema fognario-depurativo, è in fase avanzata il progressivo telecontrollo dell'intero comparto operato attraverso interventi sinergici sia sui sistemi centrali che sugli impianti (depuratori grandi e piccoli e sollevamenti

Figura n. 9 – Principali depuratori nel territorio dell'ATO2 (>50.000 A.E.)



fognari). I depuratori principali sono già controllati tramite sale locali dotate di sistemi di telecontrollo dedicati e sono in fase di realizzazione gli interventi sugli ultimi sistemi di controllo dedicati che non sono stati ancora tecnologicamente rinnovati e collegati alla sala centrale di telecontrollo; continua altresì la messa in telecontrollo dei sollevamenti fognari.

Complessivamente, al 2022 Acea Ato 2 gestisce 725 impianti di sollevamento fognari, 171 impianti di depurazione e 7.033 km di reti fognarie (di cui circa 6.400 km mappati su GIS). A fronte di un numero elevato di depuratori gestiti di taglia piccola e medio-piccola (119 impianti di depurazione di potenzialità inferiore a 10.000 A.E.), la copertura del servizio è garantita in massima parte dagli impianti di depurazione grandi e medio-grandi (52 impianti di depurazione di potenzialità superiore a 10.000 A.E.). In Tabella 3 è rappresentato l'andamento delle consistenze del comparto depurativo-fognario nel triennio 2020-2022.

Tabella n. 3 – Le consistenze del comparto depurativo-fognario nel triennio 2020-2022

Consistenze impianti	UM	2020	2021	2022
Impianti di depurazione ¹⁵	n.	164	166	171
Sollevamenti fognari	n.	645	676	725
Rete fognaria	km	6.852	7.011	7.033
Di cui in su cartografia GIS	km	5.958	6.271	6.447

I volumi di acqua reflua convogliata, trattata e restituita all'ambiente nel 2022 sono circa 590 **milioni di metri cubi**¹⁶ (Tabella 4), di cui l'86% gestiti nei 5 maggiori impianti di depurazione¹⁷ (Figura 10). I volumi di acqua trattata nel 2022 dalla Società sono all'incirca pari a quelli contenuti nel Lago Trasimeno¹⁸.

Tabella n. 4 – Acque reflue trattate nel triennio 2020-2022

Acque reflue	2020	2021	2022	2022 ¹⁹
Unità di misura	Mm³	Mm³	Mm³	AE
di cui Roma Sud	284,9	290,1	287,2	1.100.000
di cui Roma Nord	93,7	88,5	90,0	780.000
di cui Roma Est	92,8	97,2	98,9	900.000
di cui Roma Ostia	30,6	29,5	24,6	350.000
di cui CoBIS	6,7	6,8	5,7	90.000
di cui Fregene	3,5	4,2	3,9	76.000
di cui Altri comuni di Roma	8,7	9,2	8,2	200.130
di cui Altri comuni fuori Roma	76	75,9	71,1	1.531.230
Totale	596,87	601,52	589,47	5.027.360

Volumi di acqua reflua trattata nel 2022 da Acea Ato 2



all'acqua contenuta nel Lago Trasimeno

[GRI 303-4]

Figura n. 10 – Le percentuali di acqua trattata nel 2022



589,47 Mm³ acqua trattata

- 49% Roma Sud
- 15% Roma Nord
- 17% Roma Est
- 4% Roma Ostia
- 1% CoBIS
- 1% Fregene
- 1% Altri - Comune di Roma
- 12% Altri - fuori Comune di Roma

15 L'aumento del numero di depuratori (171 nel 2022 vs. 166 nel 2021) gestiti da Acea Ato 2 nel 2022 è legato all'acquisizione dei nuovi 14 Comuni avvenuta nell'ultimo trimestre 2022.

16 Le acque depurate dagli impianti in esercizio nel territorio di Acea Ato 2 hanno come destinazione finale fiumi o fossi con il 99,7% di risorsa restituita all'ambiente. I bacini idrografici interessati sono quelli dei fiumi Tevere, Aniene, Mignone e Arrone.

17 Si intendono gli impianti di Roma Sud, Roma Nord, Roma Est, Roma Ostia, CoBIS.

18 Volume del Lago Trasimeno è pari a circa 586 milioni di m³.

19 La variazione in aumento degli abitanti equivalenti rispetto a quelli riportati nel BdS 2021, è correlata alla acquisizione dei 14 nuovi Comuni.

GLI INDICATORI ECONOMICI DI ACEA ATO 2

Nel corso del 2022 Acea Ato 2 ha registrato dei risultati positivi, i ricavi netti si attestano intorno a 760 milioni di euro (+6% circa sul 2021) ed il Margine Operativo Lordo arriva a 450 milioni di euro (+4% circa sul 2021).

Tabella n. 5 – I principali dati economici e patrimoniali di Acea Ato 2 nel 2021-2022

Conto economico separato – IFRS (Euro)	2021	2022
Ricavi da vendita e prestazioni	691.165.883	706.087.090
Altri ricavi e proventi	33.899.573	61.478.761
Ricavi netti	725.065.457	767.565.851
Costo del lavoro	42.379.890	44.661.003
Costi esterni	246.098.921	270.242.542
Margine Operativo Lordo	436.586.645	452.662.306
Riprese di valore (svlutazioni) nette di crediti commerciali	20.674.206	25.929.605
Ammortamenti e Accantonamenti	202.863.954	220.845.459
Risultato Operativo	213.048.485	205.887.241
Proventi finanziari	1.011.060	3.565.057
Oneri finanziari	(36.844.719)	(36.157.801)
Risultato ante imposte	177.214.827	173.294.498
Imposte sul reddito	55.263.296	53.313.532
Risultato netto	121.951.531	119.980.966

Il Risultato netto della Società è stato leggermente inferiore a quello del 2021 principalmente per effetto dell'elevato livello di ammortamenti conseguenti alla notevole quantità di investimenti effettuati negli anni precedenti e nel corso del 2022.

Nel 2022, i dati economici dell'intero Gruppo Acea sono stati analizzati per rispondere ai requisiti di rendicontazione richiesti dalla c.d. "Tassonomia Europea" (Regolamento 2020/852).

Acea Ato 2 ha contribuito al progetto trasversale realizzato dal Gruppo Acea "Tassonomia europea", coordinato da Acea dalla Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo e Funzione Investor Relations & Sustainability con il coinvolgimento delle Società operative ricomprese nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria. Si rimanda al Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea 2022, per un dettaglio del progetto e dei suoi esiti.

Il valore economico generato da Acea Ato 2 nel 2022 è di 771.130.908 euro (726.076.517 euro nel 2021). La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il 35% ai fornitori, il 5,8% ai dipendenti, il 6,8% agli azionisti, il 4,7% ai finanziatori, il 6,9% alla Pubblica amministrazione e il 40,8% all'impresa. Di seguito si riporta la tabella di dettaglio per gli anni 2021-2022.

Tabella n. 6 – Valore economico direttamente generato e distribuito da Acea Ato 2 del 2021-2022

[GRI 201-1]

Valore economico generato – IFRS (in Euro)	2021	2022
Valore economico generato	726.076.517	771.130.908
Ricavi (inclusi i proventi della gestione finanziaria)	726.076.517	771.130.908
Valore economico distribuito	726.076.517	771.130.908
Costi operativi (fornitori)	246.089.382	270.174.855
Remunerazione del personale	42.379.890	44.661.003
Azionisti (*)	63.060.605	52.429.559
Finanziatori	36.844.719	36.157.801
Pubblica Amministrazione	55.263.296	53.313.532
Collettività	9.539	67.687
Impresa (valore trattenuto)	282.429.086	314.326.470

(*) Comprende dividendi per esercizio proposti dal CdA, eventuali dividendi da riserve e gli utili di terzi.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

[GRI 201-2]

Negli ultimi anni, il contesto nazionale e internazionale ha visto una notevole accelerazione da parte delle istituzioni pubbliche e private per spingere la società, le imprese, le istituzioni e gli Stati ad integrare in maniera strutturale la sostenibilità all'interno delle scelte di business e delle pianificazioni finanziarie e strategiche su vari orizzonti temporali: numerosi sono gli strumenti strategici, finanziari e normativi sviluppati dall'Unione Europea per sostenere il cambiamento di paradigma in ottica di transizione ecologica ed energetica (Figura 11). Tra di essi assumono particolare rilevanza quest'anno, la Tassonomia Europea UE con il primo anno di rendicontazione dell'allineamento delle attività economiche e le nuove regole di rendicontazione della sostenibilità dettate a fine anno dalla Comunità Europea con la Direttiva 2022/2464 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022. A livello nazionale, risulta rilevante il **Piano di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, discendente diretto della strategia europea della Next Generation EU per accompagnare la ripresa economica post-pandemia Covid-19, in ottica di trasformazione sostenibile.

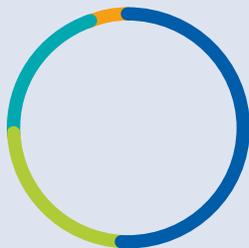
L'evoluzione del contesto normativo riguarda anche il panorama della legislazione europea e nazionale relativa alla gestione della risorsa idrica potabile e delle acque reflue con il loro riutilizzo²⁰, che in questi ultimi anni sta subendo una completa ristrutturazione con la definizione di nuovi standard minimi che mirano ad una sempre maggiore tutela della risorsa idrica e della salute umana adottando un approccio di prevenzione dei rischi e sostenibile.

Tali indirizzi nascono dalla sempre crescente consapevolezza degli impatti generati dalle attività antropiche sull'ambiente, sulla salute delle persone e sull'economia stessa: prendere in considerazione tali rischi nei processi decisionali consente di predisporre ed attuare soluzioni che garantiscono lo sviluppo ed il benessere in un'epoca di rapidi mutamenti come quella attuale. In merito a questo, il Global Risk Report nella sua ultima edizione, tra i rischi più probabili ed alto impatto quelli legati al fallimento delle azioni di contrasto al **climate change** e quelli derivanti dagli eventi estremi da esso generato.

L'adozione di un nuovo approccio strategico alle attività antropiche presuppone di fatto il disaccoppiamento della crescita economica dal consumo e delle risorse naturali del pianeta e la drastica riduzione delle emissioni climalteranti in atmosfera.

Per il servizio idrico integrato, servizio primario per la collettività, diventa così prioritaria l'integrazione nel business della gestione dei rischi derivanti dall'alterazione degli equilibri ecosistemici legati all'acqua e diventa una opportunità strategica quella di operare riducendo la propria impronta ambientale, proteggendo la risorsa idrica e agendo in ottica di economia circolare.

I principali driver evolutivi sono indicati anche dal progressivo avanzamento della regolazione dell'ARERA (Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente), che premia l'efficienza degli operatori idrici, e dalla sempre maggiore rilevanza dei temi legati alla sostenibilità ambientale, ormai oggetto di strategie politiche ed economiche atte a contrastare l'impatto dei cambiamenti climatici in atto.



51,0% Roma Capitale
23,3% Suez
20,2% Mercato
5,5% Caltagirone

IL GRUPPO ACEA

Acea SpA è una delle principali multiutility italiane operativa nei servizi pubblici energetici (produzione, distribuzione, vendita e illuminazione pubblica), idrici (ciclo integrato) e ambientali (valorizzazione energetica, recupero di materia, trattamento e compostaggio). Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana, e il suo capitale è detenuto per il 51% da Roma Capitale, per il 23,3% dal

gruppo Suez SA per il 5,5% dal gruppo Caltagirone mentre il restante 20,2% è in capo a investitori privati e istituzionali. Acea è l'operatore di riferimento nel territorio romano nei servizi idrici ed energetici; in ambito idrico, inoltre, il Gruppo è presente in qualità di socio industriale delle imprese di gestione locali in alcune aree del Centro-Sud Italia (dalla Toscana alla Campania).

²⁰ Direttiva 2020/2184 sulle acque potabili, Regolamento 781/2020 sul riutilizzo e la nuova Direttiva Acque reflue in corso di emanazione da parte della Commissione Europea all'atto di redazione del presente documento.

FOCUS PNRR

Il PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), è uno strumento di ripresa e rilancio dell'economia introdotto dall'Unione europea e approvato in Italia nel 2021, per rilanciare l'economia dopo la pandemia di Covid-19 al fine di favorire lo sviluppo economico e digitale del Paese, con un focus di rilievo sulla transizione ecologica.

Nel 2022, il PNRR si è confermato uno tra i principali fattori di crescita dell'Italia e la Commissione Europea ha erogato la prima parte dei finanziamenti previste per i progressi compiuti dal nostro Paese nella realizzazione delle riforme e degli investimenti programmati, tra cui quelli in favore della transizione energetica e dell'economia circolare.

In questo contesto, Acea Ato 2 ha ottenuto il finanziamento previsto dal PNRR per alcuni interventi strategici che riguardano le reti di adduzione e distribuzione, il recupero della risorsa (perdite idriche) e il trattamento dei fanghi di depurazione.

In particolare sul territorio di Roma e Area Metropolitana, Acea Ato 2 ha ottenuto finanziamenti per complessivi ca 299,3 milioni di euro per la realizzazione di: 4 grandi opere acquedottistiche nell'ambito della messa in sicurezza e ammodernamento del sistema idrico dell'ATO2 Lazio Centrale Roma; il potenziamento del depuratore di Ponte Lucano, nel Comune di Tivoli; l'efficientamento delle reti di distribuzione di alcune zone del sistema metropolitano di Roma e di alcuni Comuni dei Castelli Romani.

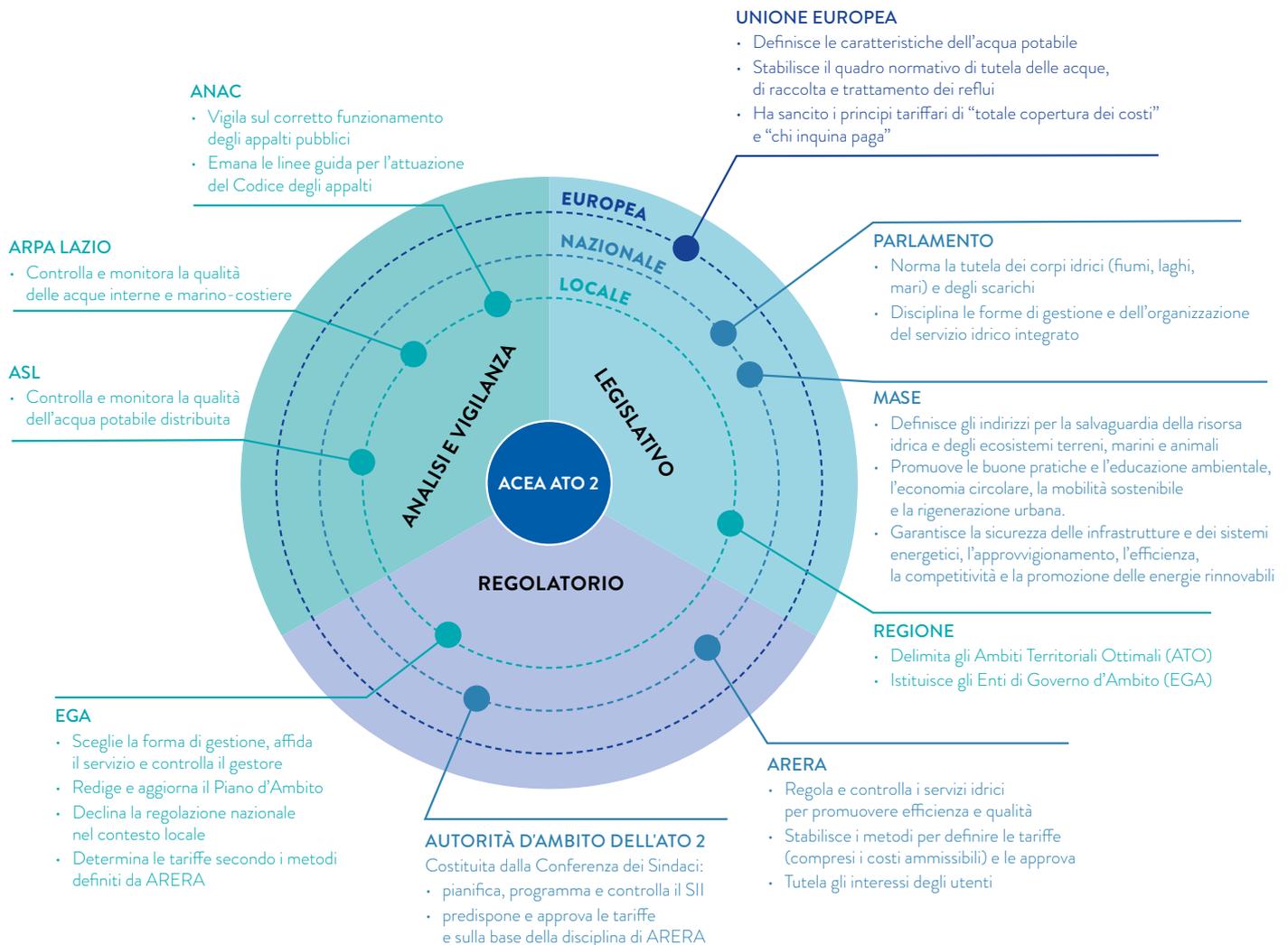
Figura n. 11 – Driver del cambiamento nazionale e internazionale



Per amministrare al meglio la risorsa idrica, il Servizio Idrico Integrato prevede una Governance (Figura 12) che si articola in un sistema composito di enti e istituzioni, soggetti sovranazionali, nazionali e territoriali, che definiscono le regole e svolgono ruoli di pianificazione e controllo per garantire – ognuno nel proprio ambito di competenza – sicurezza, continuità, efficienza e qualità del servizio. I Gestori del servizio idrico non possono prescindere da tale sistema e ne sono influenzati nel proprio operato quotidiano.

[GRI 2-28]

Figura n. 12 – I livelli di Governance del Servizio Idrico Integrato



N.B.: MASE (Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica); ARERA (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente); EGA (Enti di Governo d'Ambito); ASL (Azienda Sanitaria Locale); ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale); ANAC (Autorità Nazionale Anti Corruzione).

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE NAZIONALE E L'ATO

Il servizio idrico è sottoposto a regolazione da parte dell'**Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**, organismo che, dal 2012, ha funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici a livello nazionale. La sua attività si esplica nell'emanazione di regole e provvedimenti per la definizione di tariffe a copertura dei costi di gestione e promozione degli investimenti necessari al territorio, il monitoraggio del miglioramento del servizio all'utenza (con la regolazione della qualità contrattuale) e delle infrastrutture (con la regolazione della qualità tecnica), a beneficio dei cittadini e dell'ambiente. L'Autorità stabilisce criteri, indicatori, obiettivi, modalità di registrazione e comunicazione dei dati, controlli e sanzioni. Il quadro regolatorio impone ai Gestori standard di qualità sfidanti, penalizzando i risultati insoddisfacenti, premiando l'efficienza e tutelando gli utenti del servizio: adempimenti che necessitano di sforzi notevoli e impegno costante da parte dei Gestori del servizio. L'Autorità ha inoltre adottato regole per il contenimento della morosità, previsto agevolazioni per le famiglie in stato di disagio economico (bonus idrico), ridefinito l'articolazione delle tariffe secondo logiche di consumo che assicurassero maggiore equità (tariffa pro capite) e rinforzato la tutela degli utenti (istituendo lo sportello del consumatore nazionale, il servizio di conciliazione e integrando la qualità contrattuale).

[GRI 206-1, 303-1, 417-1]

ARERA RQTI

Nel corso dell'anno 2022, tra le principali attività dell'Autorità si rileva la prima applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (Deliberazione 917/2017/R/idr - RQTI), con la valutazione delle prestazioni degli operatori idrici relative alle annualità 2018 e 2019, già trasmesse all'ARERA con le tempistiche previste.

La Regolazione della Qualità Tecnica prevede la valutazione delle performance dei gestori del servizio idrico integrato attraverso 6 macro-indicatori, rappresentativi dei 3 diversi comparti del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), ai quali sono attribuiti specifici obiettivi di mantenimento/miglioramento.

In base al livello assunto da ciascun macro-indicatore (declinato in 3-5 classi) sono definiti gli obiettivi annuali di mantenimento (se in classe A, la migliore) o di miglioramento (per le altre classi). Al conseguimento (o mancato conseguimento) di tali obiettivi è infatti associato un meccanismo incentivante, articolato in più stadi, con l'attribuzione di premi e penalità agli operatori relative in relazione alle performance ottenute, sia rispetto agli obiettivi fissati che rispetto alle prestazioni degli altri gestori.

Il meccanismo è concepito per migliorare il livello delle infrastrutture sul territorio, focalizzando gli investimenti e i comportamenti gestionali su obiettivi misurabili.

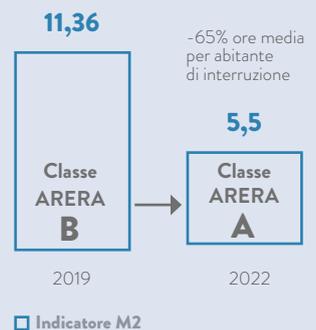
La Regolazione della Qualità Tecnica prevede inoltre, in relazione alla continuità del servizio (macro-indicatore M2) standard specifici che comportano, in caso di mancato rispetto, la corresponsione di un indennizzo automatico alle utenze interessate. A tal riguardo, Acea Ato 2, nel 2022, ha raggiunto la classe A per tale macro-indicatore. Tale risultato è riconducibile da un lato alla prosecuzione del piano di interventi di manutenzione e bonifica sulle reti idriche, dall'altro ad una migliorata gestione e rappresentazione a sistema delle segnalazioni di mancanza d'acqua e bassa pressione e dei conseguenti sopralluoghi da parte delle varie unità coinvolte nel processo.

Con la deliberazione 183/2022/R/idr ARERA ha conferito ad Acea Ato 2 per il biennio 2018-2019 un premio di 23.644.920 euro, risultato nel complesso il più elevato in assoluto tra gli operatori idrici nazionali. Tale risultato è in larga parte legato al conseguimento del miglioramento più elevato per il macro-indicatore M1 - Perdite idriche, che ha consentito di conquistare per entrambe le annualità la prima posizione dello Stadio IV di valutazione (livello di valutazione avanzato per gli obiettivi di miglioramento). Da evidenziare inoltre che per il biennio in questione Acea Ato 2 non ha riportato nessuna penalità.

Analogo meccanismo incentivante è stato successivamente istituito, con la deliberazione 547/2019/R/idr, per la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio idrico integrato dal biennio 2020-2021 (cfr. *Capitolo Qualità effettiva e percepita*) secondo 2 macro-indicatori.

Inoltre, la Società ha maturato nel 2022, per la qualità contrattuale, indennizzi automatici verso i clienti (Acea Ato 2 per circa 200.000 euro).

Indicatore M2 - Continuità del servizio



Sotto un profilo territoriale, i servizi idrici sono organizzati sulla base di **Ambiti Territoriali Ottimali**, definiti dalle Regioni secondo criteri di natura amministrativa e/o idrografica.

Gli enti locali ricadenti nell'ambito ottimale partecipano **all'Ente di Governo dell'Ambito**, al quale è trasferito l'esercizio delle competenze in materia di gestione delle risorse idriche, compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, l'affidamento del servizio (mediante gara, partenariato pubblico-privato con gara per la scelta del socio privato o in house providing), la predisposizione della convenzione che ne regola i rapporti con il soggetto gestore e la predisposizione dello schema tariffario.

L'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale – Roma (ATO2) è costituito da 113 Comuni, di cui 109 appartenenti alla Città Metropolitana di Roma Capitale, 2 alla provincia di Viterbo e 2 alla provincia di Frosinone. Dal punto di vista idrografico, l'ATO2 comprende la parte terminale del bacino del Tevere, il sottobacino dell'Aniene e i bacini regionali del litorale dal fiume Mignone ad Ardea e il bacino Valle Sacco – Area Prenestina.

L'Autorità d'Ambito dell'ATO2 è costituita dalla **Conferenza dei Sindaci** un organo di consultazione permanente tra i Comuni che fanno parte dell'ATO. Ad essa sono affidate le decisioni di indirizzo, pianificazione, programmazione e controllo del servizio, oltre alla predisposizione e approvazione delle tariffe sulla base della disciplina stabilita da ARERA. La Conferenza dei Sindaci è affiancata dalla **Segreteria Tecnico Operativa**, che fornisce assistenza ai Comuni dell'ATO e opera nella fase di avvio del Servizio Idrico Integrato, nella pianificazione degli interventi, nella determinazione e controllo della tariffa idrica e del rispetto dei patti contrattuali da parte del Gestore. I Comuni dell'ATO2 hanno affidato la gestione del Servizio Idrico Integrato ad Acea Ato 2 nel 2002 (con decorrenza 1° gennaio 2003) fino al 31 dicembre 2032.



VALORI E GOVERNANCE AZIENDALI

Acea Ato 2 SpA riconosce, promuove e fa propri i principi della responsabilità sociale d'impresa come strumento di sviluppo sostenibile in grado di coniugare le esigenze di crescita della Società senza compromettere la possibilità alle generazioni, presenti e future, di soddisfare i propri bisogni. La creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder della Società è alla base del proprio modello di business.

[GRI 2-12, 2-15, 2-18, 2-19, 2-20, 2-22, 2-23, 2-25]

I principi e i valori di Acea Ato 2 trovano il loro fondamento in quelli del Gruppo Acea, descritti nel **Codice Etico di Gruppo**,²¹ il quale si sviluppa sulla base dei principi valoriali promossi dal Global Compact delle Nazioni Unite²², al quale Acea SpA aderisce dal 2007, ed Obiettivi ONU di sviluppo sostenibile (cfr. paragrafo *Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs per approfondimenti*).

Oltre all'integrazione dei principi del Codice Etico gli impegni di Acea Ato 2 sono declinati nella **Politica di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato** (Figura 13), che definisce la *vision* ed i valori essenziali in tema di qualità, ambiente, sicurezza ed energia ai quali devono fare riferimento le strategie e gli obiettivi di Acea Ato 2.

Figura n. 13 – I principi della politica di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato di Acea Ato 2



La Società si impegna nel il miglioramento continuo nella gestione degli impatti significativi, anche attraverso il mantenimento e l'implementazione dei sistemi di gestione certificati secondo i più aggiornati

21 www.gruppo.acea.it/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico.

22 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *Strategia e Sostenibilità*.

standard. In particolare, grazie al percorso volontario finalizzato al miglioramento continuo dei propri processi e attività intrapreso, la società nel 2022 ha ottenuto il mantenimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità (UNI EN ISO 9001:2015), Ambiente (UNI EN ISO 14001:2015), Sicurezza (UNI ISO 45001:2018) ed Energia (ENI CEI IEN ISO 50001:2018).

SEGNALAZIONI DEL CODICE ETICO

[GRI 2-16, 2-25]

Il Codice Etico di Gruppo raccoglie i principi e le regole di comportamento di cui Acea riconosce un valore etico positivo ed ai quali devono essere ricondotte tutte le pratiche aziendali, in grado di garantire la correttezza e la trasparenza, l'affidabilità e la reputazione di Acea. Gli organi sociali, il management, i dipendenti, i collaboratori esterni e ogni altro soggetto che cooperi con il Gruppo Acea deve osservare tali principi, ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni, competenze e responsabilità.

Nel corso del 2022, il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha aggiornato il Codice Etico di Gruppo. Tale aggiornamento ha permesso di rafforzare i valori, i principi e le regole che ispirano i comportamenti di tutte le Società del Gruppo Acea, inclusa Acea Ato 2, valorizzando tematiche alla base dei principi dello sviluppo sostenibile quali:

- la tutela dei diritti umani in ogni contesto operativo, inclusa la catena di fornitura;
- il richiamo esplicito all'inclusione, al coinvolgimento delle persone di Acea e al benessere organizzativo;
- l'impegno per la salvaguardia degli ecosistemi e della biodiversità;
- l'impegno a definire una strategia di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici;
- l'importanza del dialogo e del confronto con gli stakeholder;
- l'istanza di interagire con fornitori attenti alle tematiche di sostenibilità.

Whistleblowing: indica letteralmente quell'attività utile a segnalare gli illeciti nel corso della propria attività lavorativa, come definito dalla Legge 190/2012 che prevede una serie di misure preventive e repressive contro la corruzione e l'illegalità nella pubblica amministrazione.

In Acea è in vigore una procedura attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni, per la ricezione, l'analisi e il trattamento di segnalazioni – c.d. “Whistleblowing” – relative ad eventuali inosservanze della legge, delle regole interne e del Codice Etico, nonché a temi riconducibili al Sistema di controllo interno. La piattaforma “Comunica Whistleblowing”, garantisce il rispetto degli standard normativi richiesti (L. n. 179/2017), la riservatezza dell'identità del segnalante, l'archiviazione sicura dei documenti trasmessi e caricati a sistema, la gestione riservata dei processi di analisi e gestione. Le segnalazioni relative a presunte violazioni del Codice Etico sono trasmesse all'**Ethic Officer**, Organo collegiale di Gruppo che gestisce il sistema di segnalazioni di presunte violazioni per inosservanza della legge, della normativa interna e del Codice Etico e vigila sul rispetto dei valori di trasparenza, legalità, equità ed integrità etica nei rapporti con tutti gli stakeholder.

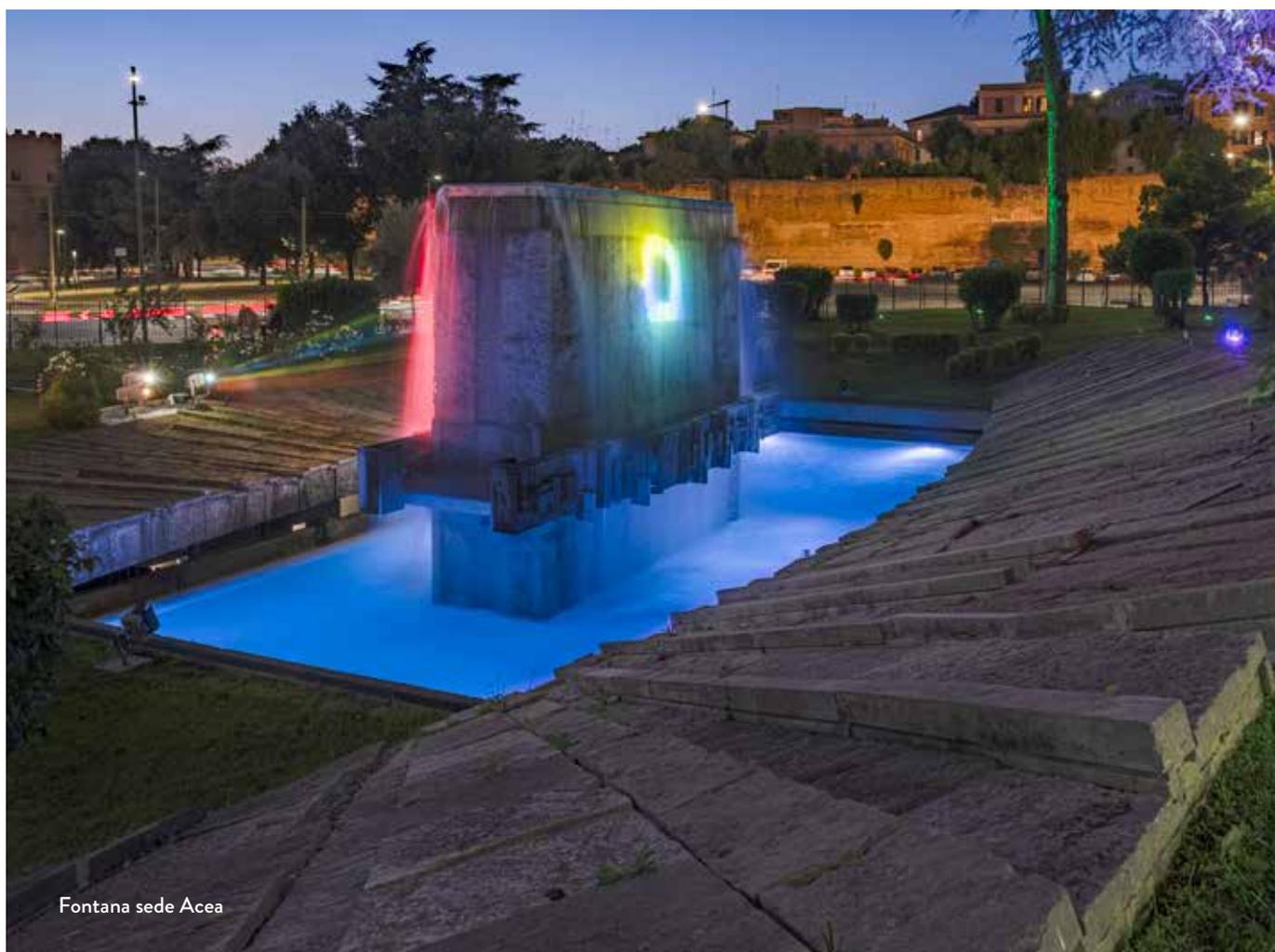
[GRI 2-26]

Nel corso del 2022 sono pervenute all'Ethic Officer n. 38 segnalazioni per tutto il Gruppo Acea, di cui sette riferibili ad Acea Ato 2. Due segnalazioni sono pervenute via mail all'indirizzo dedicato (segnalazioni@aceaspa.it), e cinque tramite posta ordinaria. Tutte e sette le segnalazioni sono state caricate dalla Segreteria Tecnica dell'Ethic Officer sulla piattaforma whistleblowing. Due delle sette segnalazioni erano riferite ai rapporti con i clienti, sono state ritenute inerenti e fondate e le strutture competenti di società hanno comunicato l'adozione di provvedimenti gestionali/disciplinari. Le rimanenti cinque erano tutte relative a presunti allacci idrici abusivi, e come tali sono state trasmesse alla struttura competente di società per la relativa gestione, che ha svolto le verifiche sul campo e preso, se del caso, gli opportuni provvedimenti ai sensi delle procedure in essere relative agli abusi.

LA GOVERNANCE

Acea Ato 2 SpA è sottoposta al controllo di Acea SpA che esercita la direzione ed il coordinamento ai sensi dell'art. 2497-bis c.c. attraverso la Direzione Chief Operating Office. Tale struttura esercita la funzione di indirizzo, coordinamento e controllo dei processi di business nell'ambito della gestione del ciclo idrico integrato, dei servizi ambientali, della distribuzione di energia elettrica e gas, del servizio di illuminazione pubblica e delle attività inerenti i servizi di ingegneria del Gruppo.

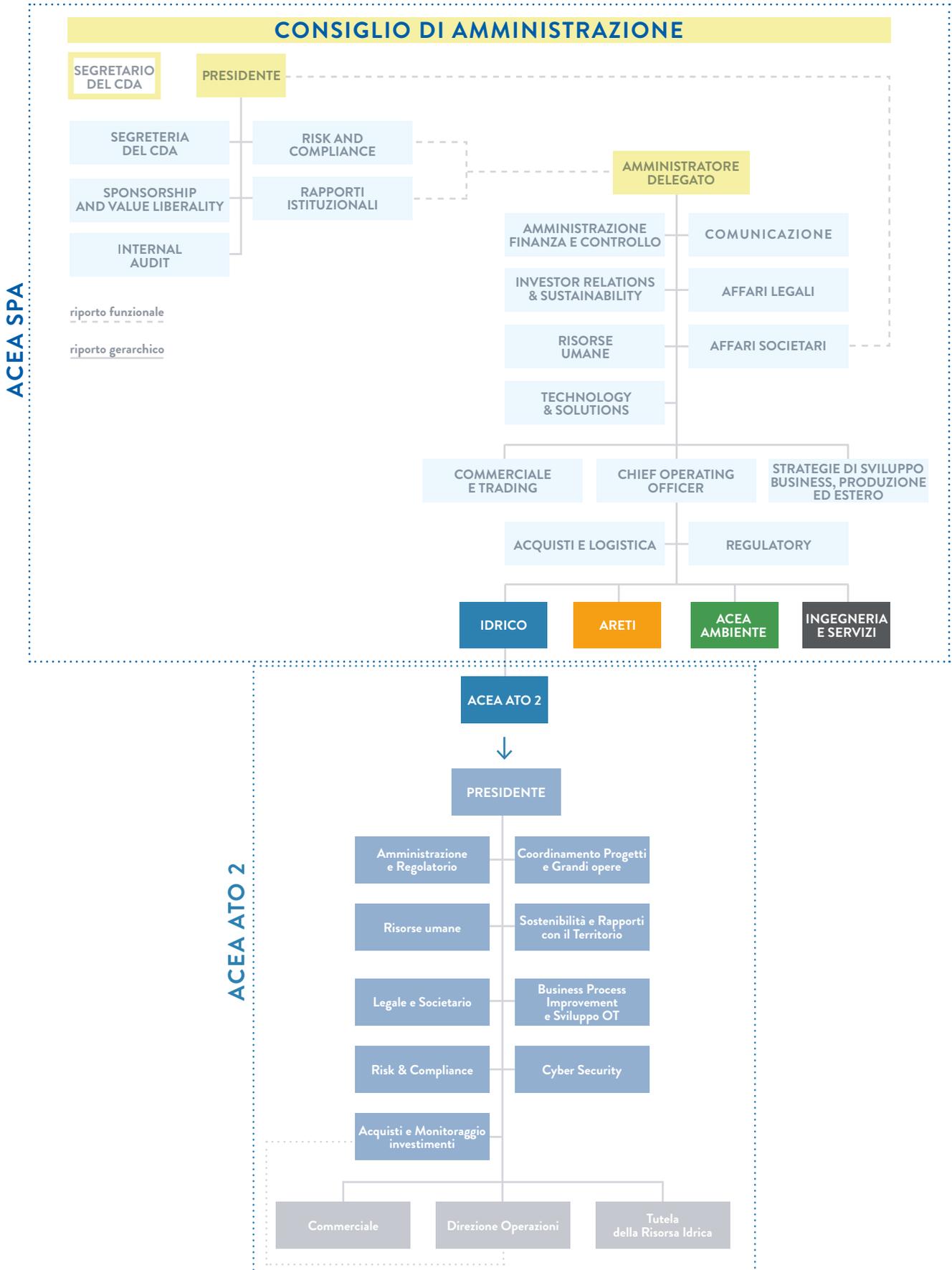
Acea SpA, inoltre, offre alle società operative del Gruppo Acea supporto gestionale tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. In Figura 14 è riportato l'organigramma di Acea SpA al 31.12.2022 e la collocazione di Acea Ato 2 entro l'organizzazione²³.



Fontana sede Acea

23 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *Il modello di business* (pagine 26 ss.).

Figura n. 14 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2022 - Acea Ato 2 SpA al 31.12.2022



La struttura di governance di Acea Ato 2 prevede un organo amministrativo (Consiglio di Amministrazione, di seguito anche “CdA”) ed il Presidente esecutivo destinatario delle deleghe da parte del CdA su talune materie.

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13]

Il Consiglio di Amministrazione è il più alto organo di governo, owner del procedimento decisionale di tutte le materie non attribuite al Presidente. Il Presidente si avvale poi delle strutture a suo diretto riporto con riferimento alla gestione e alla decisione sui vari processi. Nella Business Review periodica presieduta dal Presidente vengono coinvolti tutti i vertici aziendali, in questo contesto sono monitorati e condivisi gli andamenti dei principali indicatori di performance aziendale al fine di supportare il processo decisionale. Nel 2022 la Business Review si è riunita 7 volte. Come previsto dallo Statuto, i Soci Acea SpA, Roma Capitale e Città Metropolitana di Roma Capitale, anche per conto dei comuni dell'ATO2, selezionano e nominano i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio sindacale di rispettiva espressione; il criterio utilizzato è relativo all'esperienza maturata e alle competenze del candidato, nel rispetto delle quote di genere.

Nel 2022, il Consiglio di Amministrazione è composto da 8 membri, di cui 4 uomini e 4 donne. Sono tutti membri indipendenti e non esecutivi ad eccezione del Presidente. Uno dei membri (donna) è stato nominato Vicepresidente.

[GRI 405-1]

La Governance di sostenibilità è strutturata ispirandosi alle best-practice di settore. A partire dal giugno 2019 è attivo un comitato interno, denominato **Review Sostenibilità, Governance, Risk e Compliance** (in forma abbreviata “Review Sostenibilità & GRC” o anche “Review”) che ha lo scopo di vigilare sull'attuazione ed il corretto andamento delle attività legate alla Sostenibilità e ai Sistemi di Gestione Integrati, nonché sulla definizione degli indirizzi e sugli obiettivi, indicatori ed eventuali azioni correttive; di monitorare lo stato di implementazione delle attività svolte e programmate in materia di Risk Management aziendale e di Cyber Security; di monitorare l'efficace attuazione dei sistemi aziendali di Compliance alla normativa di riferimento ed il rispetto delle policy aziendali in tema di protezione dei dati personali.

La Review, che nel corso del 2022 si è riunito 4 volte, è presieduta dal Presidente di Acea Ato 2 ed è composto dai Responsabili delle Unità a diretto riporto del Presidente e dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione dei rischi. Il Presidente informa il CdA delle attività e dei risultati più significativi monitorati nella Review Sostenibilità & GRC.

[GRI 2-16]

A livello operativo, Acea Ato 2 si è dotata di un presidio operativo dedicato, l'**U. Sostenibilità** all'interno della struttura organizzativa **U. Sostenibilità e Rapporti con il Territorio**, che oltre ad essere interconnesso con il network delle funzioni/ presidi di sostenibilità e di comunicazione presenti nel Gruppo – ed in particolare con la **Funzione Investor Relations & Sustainability della Capogruppo** – promuove, coordina e monitora progetti e azioni per l'integrazione della sostenibilità nelle scelte aziendali ed elabora dati inerenti la sostenibilità aziendale, agendo in sinergia con le diverse unità organizzative interne.

LA POLITICA DI REMUNERAZIONE E IL SISTEMA DI PERFORMANCE MANAGEMENT DEL GRUPPO ACEA

Acea Ato 2 segue la Politica di Remunerazione di Gruppo Acea²⁴, definita in modo da allineare gli interessi del management con quelli degli azionisti, perseguendo l'obiettivo prioritario della creazione di valore sostenibile nel medio-lungo periodo, attraverso il consolidamento del legame tra retribuzione e performance, individuali e di Gruppo. Essa mira al rafforzamento dei capisaldi della cultura del merito, del valore e del coinvolgimento nei sistemi di valutazione individuale, secondo i “pillars” di meritocrazia ed equità retributiva.

[GRI 2-18, 2-19, 2-20]

In linea con la raccomandazione di cui all'art. 5 del Codice di Corporate Governance, la Politica di Remunerazione persegue la generale finalità di attrarre, trattenere e motivare le persone dotate della competenza e della professionalità richieste dal ruolo ricoperto nella Società.

²⁴ La Politica di Remunerazione del Gruppo Acea è ispirata ai principi e alle raccomandazioni contenute nell'articolo 5 del Codice di Corporate Governance delle Società Quotate approvato dal Comitato approvato dal Comitato per la Corporate Governance nel gennaio 2020 ed efficace dal 1° gennaio 2021. Essa definisce i criteri e le linee guida per la remunerazione dei membri del Consiglio di Amministrazione, compresi gli Amministratori esecutivi e gli Amministratori investiti di particolari cariche, dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche¹ e dei membri del Collegio Sindacale della Società, in un orizzonte temporale che coincide con l'esercizio in corso. Per maggiori dettagli si può far riferimento alla Relazione di remunerazione, disponibile sul sito www.acea.it

In generale, per la definizione della politica di remunerazione vengono costantemente presi a riferimento i seguenti elementi: Mercato esterno; Coerenza Interna; Pesatura delle Posizioni.

Nello specifico, la remunerazione è composta da una componente fissa e da una componente variabile. La componente fissa della retribuzione è determinata dalla specializzazione professionale e dal ruolo nell'organizzazione e riflette, pertanto, le competenze tecniche, professionali e manageriali.

L'elemento variabile della retribuzione, invece, riconosce e premia gli obiettivi assegnati e i risultati raggiunti e viene determinata secondo parametri che prevedono sistemi di ponderazione per il rischio e il collegamento a risultati effettivi e duraturi. Esso si articola in una componente annuale e in una componente di medio-lungo periodo. Il sistema di incentivazione variabile annuale (di seguito anche: "MBO") del Gruppo Acea promuove il raggiungimento degli obiettivi annuali di budget definiti anche in ottica di sostenibilità nel medio-lungo termine. L'incentivo è dedicato a retribuire il livello di performance del Beneficiario espresso durante l'arco temporale annuale, a fronte di obiettivi predeterminati. Il sistema variabile di medio-lungo termine Long Term Incentive Plan (LTIP) ha tra le principali finalità quelle di fidelizzare e incentivare il management al perseguimento dei risultati economico-finanziari e di sostenibilità del Gruppo nell'interesse degli azionisti, allineandone così gli obiettivi. Il LTIP 2021-2023 è un piano "rolling" basato sull'assegnazione di tre cicli triennali che prevede l'erogazione monetaria di un bonus allo scadere del triennio (periodo di vesting), a fronte del raggiungimento di obiettivi di performance allineati al Piano Strategico.

In particolare, la Società, mediante il Piano di incentivazione LTIP intende:

- accrescere le performance allineando tutta l'organizzazione attorno al raggiungimento degli obiettivi annuali di budget;
- diffondere una cultura di riconoscimento del merito;
- creare oggettività delle valutazioni;
- realizzare una forte condivisione degli obiettivi da raggiungere;
- fornire alla società uno strumento retributivo utile all'attraction e alla retention.

Acea, che è stata tra le prime aziende in Italia ad aver recepito le indicazioni degli enti regolatori europei in tale direzione, non solo ha previsto il mantenimento della clausola clawback ma ha esteso tali clausole anche ai ruoli manageriali con maggior impatto sul business del Gruppo. Tale scelta garantisce il diritto di chiedere la restituzione delle componenti variabili della remunerazione – sia di breve che di medio-lungo periodo – qualora tali componenti siano state versate sulla base di comportamenti di natura dolosa e/o per colpa grave, come l'intenzionale alterazione dei dati utilizzati per il conseguimento degli obiettivi ovvero l'ottenimento degli stessi obiettivi mediante comportamenti contrari alle norme aziendali o legali.

Il sistema di remunerazione prevede le seguenti 3 tipologie di interventi retributivi possibili, nelle modalità e nei limiti del modello definito di valutazione della performance e al posizionamento retributivo: Una Tantum – UT, Aumento di Merito – ADM e Sviluppo o nomina a Quadro o Dirigente.

La valutazione annuale del management avviene annualmente, secondo il modello di Performance Management del Gruppo Acea che rappresenta una leva importante per il raggiungimento degli obiettivi di crescita aziendale ed è una opportunità per favorire lo sviluppo delle persone. Il modello è incentrato su due elementi di valutazione:

1. Performance composta dai Non Financial Goal, traguardi standard di tipo qualitativo.
2. Modello di Leadership composto dai comportamenti collegati ai valori del Gruppo Acea.

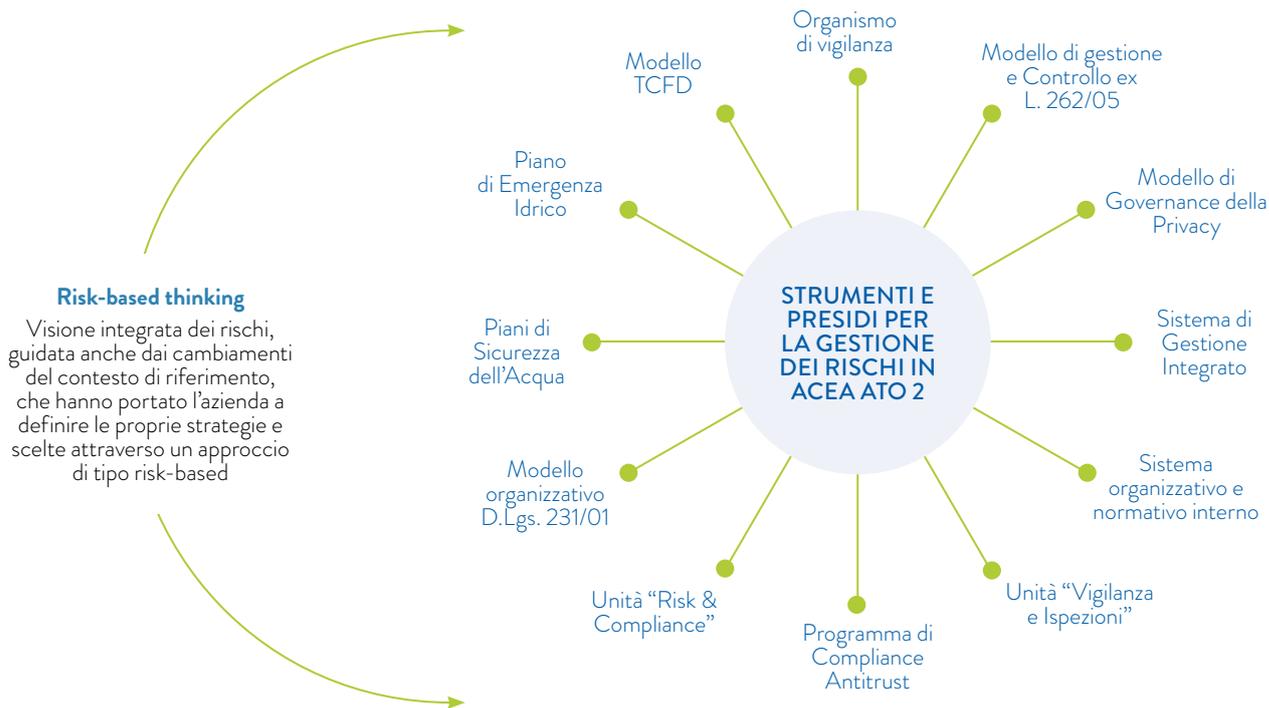
Il Processo di Performance Management ha un forte impatto sulle politiche di Sviluppo e Formazione, mantenendo e valorizzando il legame con le politiche di Compensation e con il processo di Salary.

LA GESTIONE DEI RISCHI

Il monitoraggio e la gestione dei rischi sono affidati a strutture aziendali che hanno il compito di realizzare e adottare specifici modelli di controllo. Nella figura seguente (Figura 15), sono rappresentati alcuni dei modelli e i presidi adottati da Acea Ato 2 in un'ottica di gestione dei rischi.

[GRI 2-26, 205-2, 206-1, 303-1]

Figura n. 15 – Strumenti e presidi per la gestione dei rischi in Acea Ato 2



Per una visione integrata dei rischi dell'organizzazione e la loro gestione proattiva, sono state poste in essere, in accordo con la Capogruppo, le metodologie del Programma ERM – Enterprise Risk Management basate sul “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission framework” (CoSO).

Il Programma ERM si pone l'obiettivo di rappresentare la tipologia e la significatività (probabilità e impatto economico-finanziario e/o reputazionale) dei principali rischi aziendali, inclusi quelli di sostenibilità, che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business della Società e, in tal modo, fornire uno strumento per indirizzare le strategie e le azioni di mitigazione necessarie. I risultati del Programma ERM, inoltre, vengono tenuti in considerazione anche per la pianificazione di azioni volte a mitigare rischi e cogliere opportunità da parte dei Sistemi di Gestione aziendale certificati.

Ai sensi del D.lgs. 231/01²⁵, Acea Ato 2 si è dotata di un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito, “Modello” o “MOGC”), e ha istituito il relativo Organismo di Vigilanza, al fine di mitigare il rischio di commissione dei suddetti reati. Il Modello, il cui ultimo aggiornamento è stato effettuato a fine anno 2022 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione del 24 gennaio 2023, è in costante monitoraggio ai fini della revisione e/o aggiornamento dello stesso. Oltre al Modello 231, il sistema organizzativo e normativo interno è costituito dall'insieme delle regole, delle politiche, procedure, istruzioni operative rilevanti alla prevenzione i profili di rischio aziendale.

²⁵ Il D.Lgs 231/01 disciplina la responsabilità c.d. “amministrativa” degli enti a seguito della commissione di determinati reati (c.d. reati presupposto) posti in essere nel loro interesse o vantaggio da soggetti apicali, dipendenti o anche solo in rapporto funzionale con l'ente stesso.



Al fine di migliorare l'integrazione dei rischi legati al cambiamento climatico, Acea Ato 2, a partire dalla seconda metà del 2020, partecipa attivamente al gruppo di lavoro promosso da Acea SpA e coordinato dalla Funzione Investor Relations & Sustainability finalizzato all'implementazione delle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) istituita dal Financial Stability Board (organismo internazionale di controllo del sistema finanziario mondiale). Nel corso del 2022 è continuata l'attività di analisi climatica, relativa a diverse tipologie di potenziali impatti generati dal cambiamento climatico sui business gestiti²⁶.

La TCFD individua per i cambiamenti climatici due macro-categorie di rischio, all'interno delle quali sono identificate ulteriori tipologie specifiche di rischi (Figura 16).

Figura n. 16 – Tipologie di rischio identificate dalla TCFD framework



Sul piano più operativo, la società già a partire dal 2018 si è attivata per sviluppare e adottare i **Piani di Sicurezza dell'Acqua** (di seguito **PSA**) con riferimento alla Direttiva dell'Unione Europea 2020/184, entrata in vigore il 12 gennaio 2021, e recentemente recepita in Italia con DL n. 18 del 23 febbraio 2023. L'obiettivo perseguito e in corso di attuazione è quello di prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile, attraverso la valutazione degli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico comprendente captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza.

Per far fronte all'emergenza in modo ottimale nel momento in cui essa si verifica, inoltre, la società ha sviluppato due piani per la gestione delle emergenze, uno per il comparto idrico ed uno per il comparto fognario-depurativo, che integrano quanto già predisposto nel sistema normativo relativo alla sicurezza e all'ambiente.

Il **Piano di Emergenza del Sistema Idrico**, aggiornato in conformità alle linee guida dei piani di sicurezza dell'acqua e condiviso con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), esamina 25 scenari emergenziali e definisce le condizioni che pregiudicano la continuità e la qualità del Servizio Idrico Integrato per la cittadinanza di tutta la Città Metropolitana, classifica i livelli di emergenza, descrive le misure preventive e di rimedio per tipologie di evento (danni alle reti, inquinamento, crisi idrica ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione) e prevede la ripartizione dei compiti tra le figure coinvolte (area tecnica e comunicazione). È stato istituito, inoltre, il Comitato Permanente per le Emergenze che si riunisce su base periodica con il compito di approvare il Piano, proporre interventi e attività di formazione e decidere azioni nel caso di emergenza gravi. Nel 2022, la Società ha aggiornato il Piano per la gestione delle emergenze in base alle mutate condizioni di contesto interno ed esterno intervenute.

²⁶ Per un maggior approfondimento sull'attività condotta da Acea in sinergia con Acea Ato 2 si faccia riferimento a quanto riportato nella DNF - Bilancio di Sostenibilità 2022 di Acea Spa a p. 198 Box di approfondimento "Il Progetto Acea 2022 sull'approccio TCFD".

Il **Piano di Emergenza Fognario – Depurativo** contempla, invece, la gestione delle emergenze che si possono generare nel comparto a seguito di malfunzionamenti o guasti occasionali ed eventi calamitosi che potrebbero verificarsi in concomitanza di fenomeni quali alluvioni, piene dei corpi idrici, cedimenti del terreno, ed è condiviso con gli Enti competenti in materia (Segreteria Tecnica Operativa, Città Metropolitana di Roma. L'aggiornamento di tale documento in funzione anche della nuova organizzazione è in corso.

L'approccio «Risk-based» è stato adottato anche in ambito Cyber Security industriale: vengono eseguite attività periodiche di analisi dei rischi cyber sull'infrastruttura OT al fine di incrementare i livelli di sicurezza dei dati e dei sistemi definendone i piani di trattamento più appropriati per la gestione di tali rischi, in accordo con il Risk Appetite stabilito. In particolare, è stata formalizzata la **Procedura di OT Cyber Security Risk Management** – volta a disciplinare il processo di gestione dei rischi relativi alla sicurezza delle informazioni nell'ambito del perimetro dei sistemi tecnologici a supporto dei processi OT – e l'Istruzione Operativa di Cyber Security Risk Management che descrive la metodologia adottata da Acea Ato 2, nell'ambito del processo interno di Cyber Security Risk Management. Sulla base del sistema normativo adottato, sono stati eseguiti i **Cyber Security Risk Assessment**, su un perimetro identificato di servizi critici OT, al fine di garantire una gestione ciclica del rischio cyber, definendo opportuni piani di trattamento del rischio, in linea con il Risk Appetite stabilito. Al fine di garantire la continuità operativa dei servizi OT identificati come critici è stata, inoltre, formalizzata la Procedura di Business Continuity. L'approccio volto alla gestione del rischio e al potenziamento della **Postura di sicurezza** ha incluso anche aspetti tecnologici, quali ad esempio la realizzazione del sito di Disaster Recovery, le configurazioni in alta affidabilità e il monitoraggio degli eventi di sicurezza. Tali iniziative hanno contribuito al potenziamento della continuità operativa dell'infrastruttura impiegata per l'erogazione del servizio al cliente.

Postura di sicurezza: è l'assetto delle reti, informazioni e sistemi (persone, hardware, software, policy), rispetto ai quali si determina la capacità di reazione agli eventi e di gestione della difesa. Ne fanno parte anche i soggetti terzi (fornitori, provider, clienti), verso i quali è necessario adottare lo stesso approccio proattivo.



Depuratore di Fregene

LE NOSTRE PRIORITÀ: IMPEGNI E OBIETTIVI

La consapevolezza del valore della risorsa idrica e del ruolo di responsabilità che Acea Ato 2 riveste a servizio del territorio e dei cittadini orienta le strategie e pratiche per la creazione di valore condiviso ed il benessere delle persone, delle comunità e dei territori in cui la Società è presente. Le direttrici strategiche di azione attraverso le quali si concretizza l'impegno orientato alla sostenibilità lungo tutta la catena del valore sono rappresentate nella Figura 17.

Figura n. 17 – Le direttrici strategiche di azione della Società

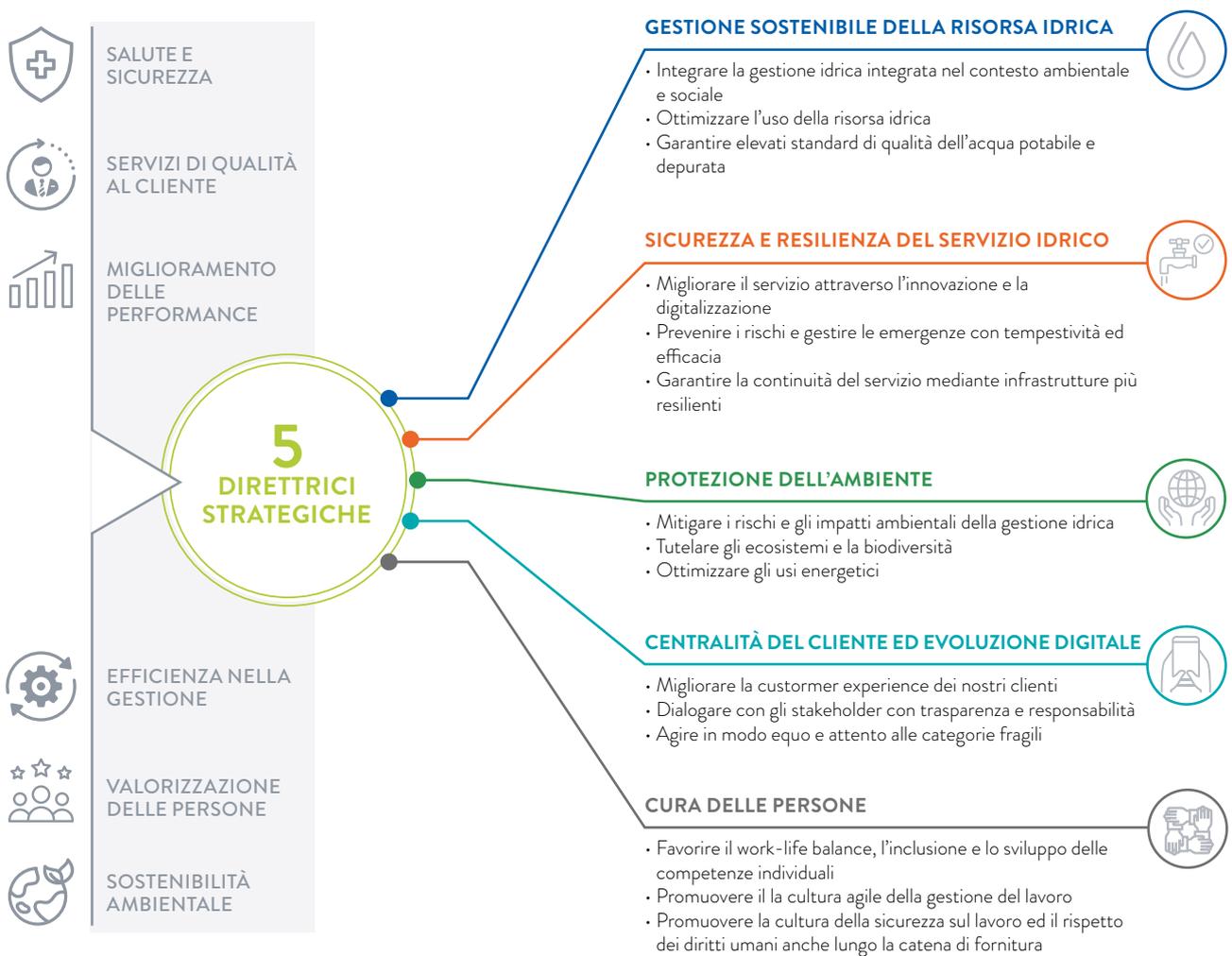
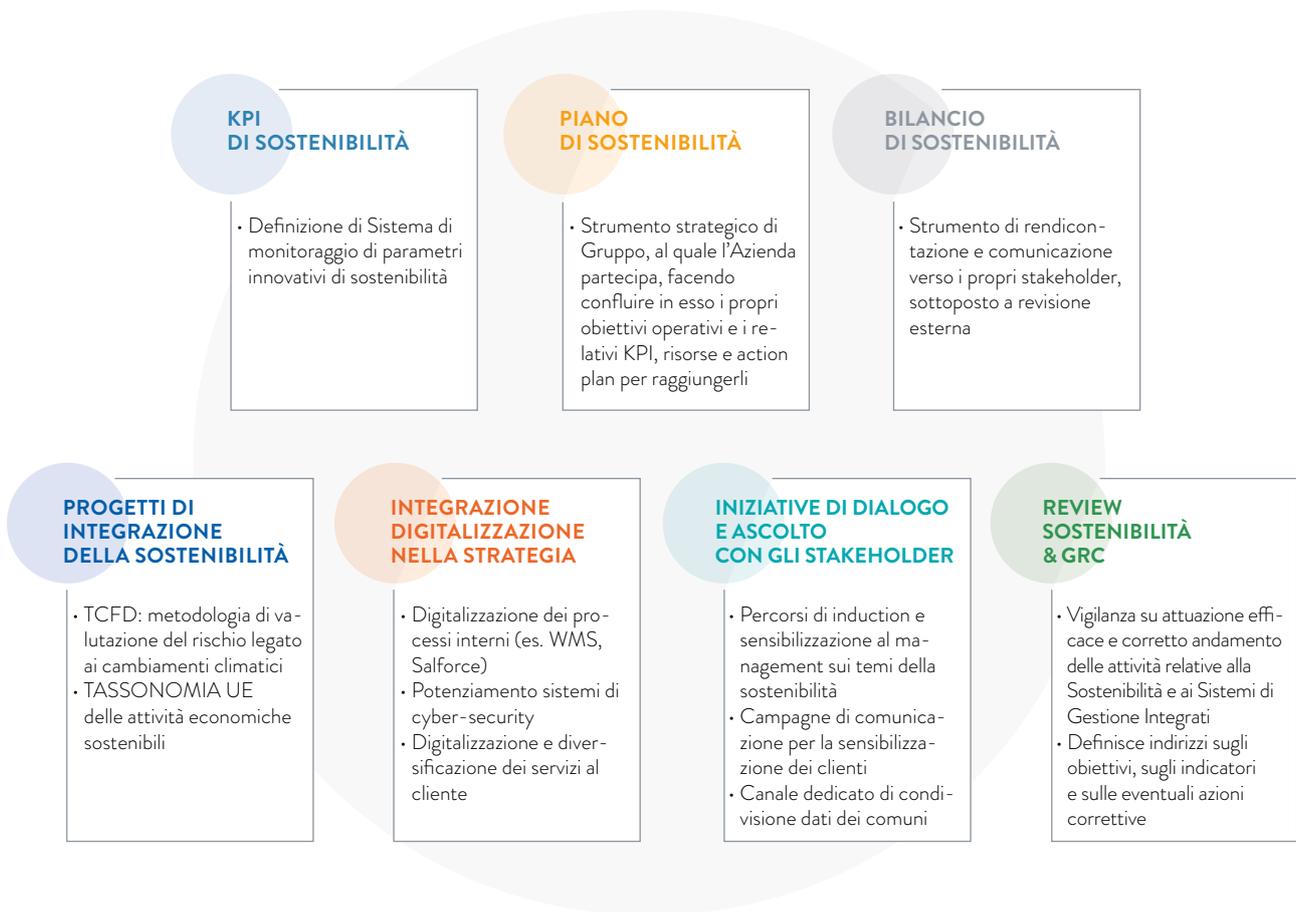


Figura n. 18 – Strumenti di Acea Ato 2 per la sostenibilità



UNA PIANIFICAZIONE CHE GUARDA AL FUTURO

Per il raggiungimento degli obiettivi è stata sviluppata una strategia di pianificazione diversificata su orizzonti temporali di breve, medio e lungo termine, basata sulla propria consolidata esperienza gestionale, fortemente radicata nel territorio, e sulla consapevolezza di dover garantire servizi che sono alla base di diritti fondamentali degli individui e che possono influenzare, anche indirettamente, sulle condizioni di vita delle persone, sullo sviluppo economico e sociale dei territori in cui opera e sul benessere generale della collettività.

[GRI 203-1, 303-1, 303-2]

La pianificazione strategica, pertanto, coglie le opportunità offerte dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove sfide economiche, sociali e ambientali, integrando la dimensione industriale e quella di sostenibilità.

La progettazione delle opere ha come obiettivo lo **sviluppo di infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti** in modo da aumentare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali rispettosi dell'ambiente e del contesto in cui sono collocate.

Per il comparto idrico, il **Piano regolatore generale idrico** ed il **Documento generale di programmazione degli interventi per l'approvvigionamento idrico sostenibile**, pongono le linee programmatiche lungo le quali procedere per la definizione del nuovo sistema di adduzione idrica per l'ATO2 con orizzonti temporali fissati al 2030 e al 2050, definendo interventi, di rilevanza nazionale per importo di investimento, per l'aumento della sicurezza e della resilienza del sistema acquedottistico anche in considerazione dei possibili cambiamenti climatici.

Numerose e significative sono le azioni già intraprese nell'ultimo triennio finalizzate alla tutela e all'uso efficiente della risorsa idrica. In esse sono ricomprese tutte le attività volte al **contenimento delle perdite**

attraverso la **digitalizzazione delle infrastrutture idriche**, il **contrasto all'abusivismo**, l'**ottimizzazione dei sistemi di controllo e misura** e le **attività di studio e ricerca avviate** (si rimanda per approfondimenti nel paragrafo *Preservare e tutelare la risorsa idrica*).

Parallelamente a questi piani di medio-lungo periodo è stato predisposto un **Piano per il contenimento delle criticità estive**, individuando gli interventi realizzabili nel breve termine con lo scopo di contenere e superare le criticità in alcune aree geografiche in cui le fonti di approvvigionamento risentono maggiormente delle contrazioni di disponibilità dei rispettivi acquiferi causate da prolungati periodi di siccità o del persistere di criticità strutturali dei sistemi acquedottistici locali. Le principali direttrici su cui esso si sviluppa, volte all'ottimizzazione della distribuzione della risorsa idrica e alla preservazione delle fonti di approvvigionamento più vulnerabili, sono: l'aumento della **interconnessione tra reti** e acquedotti limotrofi; l'installazione di **apparecchiature di regolazione, rilancio e misura** che consentono l'ottimizzazione della distribuzione e dell'**utilizzo dei volumi di compenso** durante l'arco della giornata; la **ricerca di nuove fonti** di approvvigionamento idrico di migliore qualità o miglioramento della qualità di quelle esistenti grazie all'attivazione di **comparti di potabilizzazione**.

Figura n. 19 – La pianificazione strategica di Acea Ato 2 nel breve, medio e lungo periodo



[GRI 306-2]

Sul fronte delle acque reflue, è stato predisposto un **Piano regolatore generale sul sistema fognario-depurativo** che si pone come obiettivo l'ottimizzazione del comparto per il soddisfacimento delle esigenze nel medio-lungo termine con orizzonte temporale 2050 seguendo le seguenti linee di indirizzo:

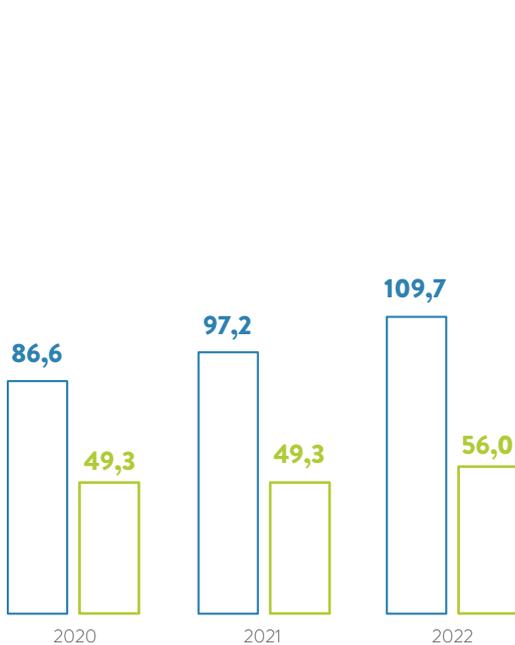
- la **riduzione del volume dei fanghi prodotti**, attraverso il **Piano Fanghi** che prevede una serie di interventi atti a potenziare le linee fanghi dei depuratori di medie e grandi dimensioni ed a valorizzare le matrici solide derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue in termini di materia e di energia (si rimanda per il dettaglio a paragrafo *La valorizzazione della materia e dell'energia*);
- la **razionalizzazione del sistema fognario-depurativo**, attraverso il **Piano di Centralizzazione** che prevede la progressiva diminuzione del numero di depuratori minori a favore di quelli di dimensioni maggiori per numero di abitanti equivalenti trattati, con l'obiettivo di migliorare la gestione del servizio e la qualità dell'acqua restituita all'ambiente;
- il **riutilizzo dell'acqua depurata** in uscita dai depuratori per un suo reimpiego all'interno dei processi industriali e/o a fini irrigui.

In generale, tutti gli interventi pianificati confluiscono nel **Programma degli Interventi (PdI)** e nel **Piano per le Opere Strategiche (POS)** che sono approvati dall'Ente di Governo d'Ambito e che contengono la programmazione delle opere di dettaglio nel breve-medio periodo ed indicativa nel lungo periodo oltre alla prioritizzazione degli investimenti individuati.

Attraverso il PdI è possibile programmare e garantire un livello di investimenti adeguato, necessario a garantire un sistema infrastrutturale durevole e resiliente e un'adeguata qualità del servizio e di tutela.

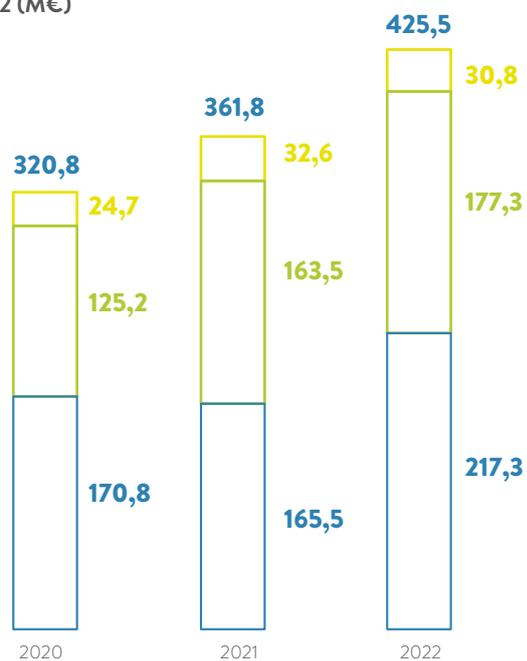
L'impegno di Acea Ato 2 sul territorio si evince dal trend in crescita degli investimenti pro-capite nel triennio 2020-2022, con particolare riferimento al comparto idrico (Figura 21): l'investimento pro-capite pone la società (Figura 20) tra i primi gestori a livello nazionale.

Figura n. 20 – Investimento €/Ab. triennio 2020-2022



■ Acea Ato 2 (€/Abitante)
■ Media nazionale (€/Abitante)

Figura n. 21 – Investimenti per comparto²⁷ 2020-2022 (M€)



■ Altro
■ Depurazione e fognatura
■ Acquedotto
● Totale investimenti

Nel POS – parte integrante e sostanziale del PdI – sono specificate le opere strategiche con riferimento al periodo 2020-2027. Tali opere strategiche si sostanziano in nuove opere dalla relativa complessità tecnica necessarie per garantire la qualità del servizio per il territorio: si pensi alla messa in sicurezza del sistema di approvvigionamento idrico della Capitale e dell'intero ATO2 da rischi provenienti dai cambiamenti climatici, dalla sismicità e dalla fragilità dei sistemi idrogeologici delle zone di approvvigionamento, la ricerca di risorse idropotabili d'emergenza.

²⁷ Il dato 2021 è stato consolidato nel corso dell'anno e pertanto riporta valori diversi rispetto a quelli precedentemente pubblicati nel BdS 2021 di Acea Ato 2.

ROADMAP DIGITALE

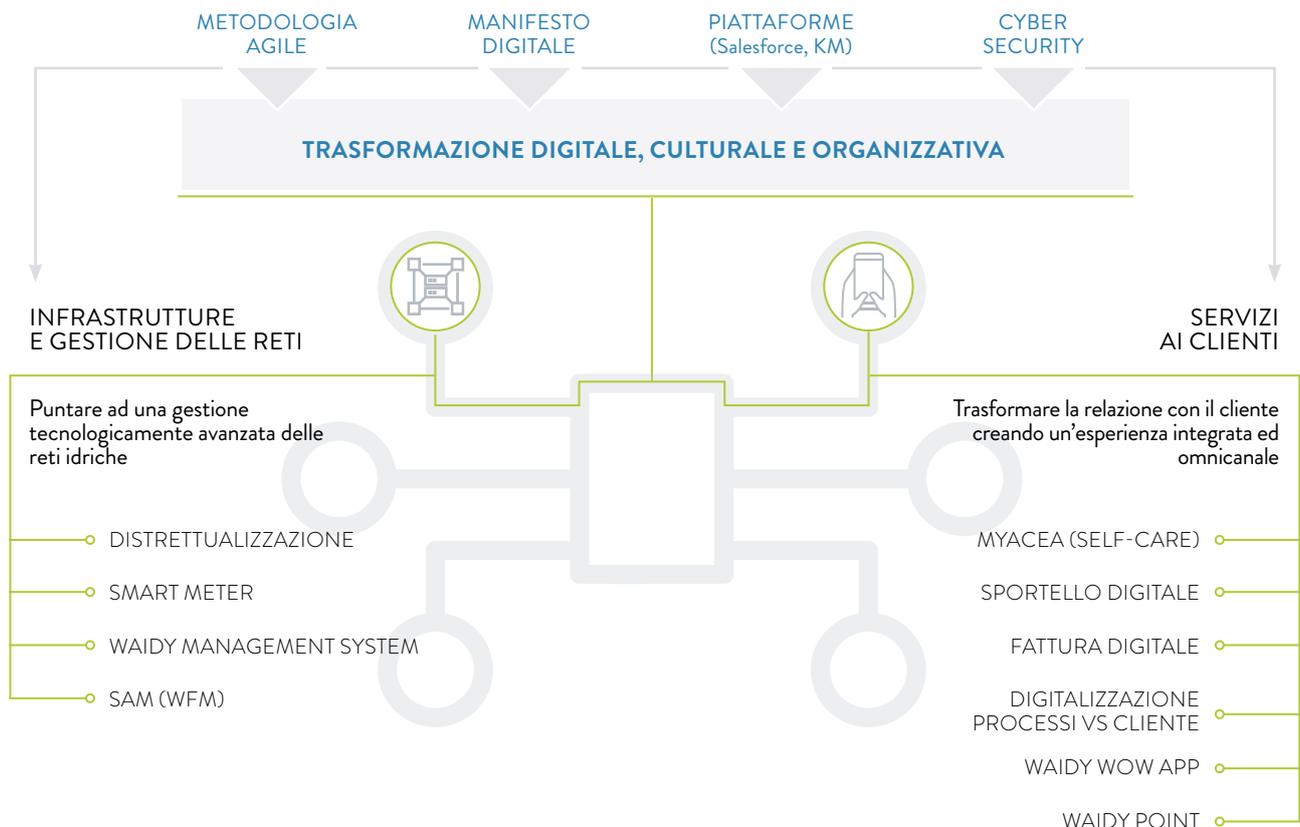
Acea Ato 2 ha posto l'innovazione alla base del suo approccio strategico, sviluppando il processo di **trasformazione e digitalizzazione secondo due linee direttrici principali**: la prima relativa alle **infrastrutture ed alla gestione della rete**, con l'obiettivo di puntare ad una gestione tecnologicamente avanzata delle infrastrutture del servizio idrico integrato; la seconda inerente ai **servizi commerciali**, con l'obiettivo di trasformare la relazione con il cliente **per un'esperienza sempre più integrata ed omnicanale** (Figura 22).

Già da diversi anni tutti i tecnici impiegati nelle attività di manutenzione/conduzione delle infrastrutture idriche e fognario-depurative utilizzano moderne tecnologie mobili per la consuntivazione delle attività su campo in tempo reale (**Work Force Management**). Il sistema consente di individuare il tecnico, con le pertinenti competenze, e di indirizzarlo sul luogo in cui è necessario l'intervento, tenendo altresì traccia dei tempi e degli esiti delle attività. Questo permette la razionalizzazione dei tempi di spostamento, l'incremento delle performance e della qualità del servizio reso e la condivisione delle informazioni aziendali in tempo reale verso tutti i sistemi della mappa applicativa, compresi CRM, ERP e i sistemi di supporto alle decisioni.

[GRI 403-4]

Nel 2022 è stato completato lo sviluppo del **progetto SAM**, acronimo di SAP Asset Manager e, il progetto ha riguardato il porting²⁸ dalla vecchia applicazione mobile al nuovo prodotto ad uso dei tecnici in campo con la possibilità di utilizzare nuove funzionalità, sempre con l'obiettivo di rendicontare gli interventi e fornire riscontri tempestivi e puntuali anche verso il cliente.

Figura n. 22 – La trasformazione digitale in Acea Ato 2



28 Per porting si intende il processo di trasposizione, a volte anche con modifiche, di un componente software, volto a consentirne l'uso in una piattaforma diversa da quella originale.

SAM è stato sviluppato seguendo un approccio “Agile”, che ha permesso di adattare lo strumento in maniera puntuale alle esigenze peculiari dei tecnici in campo e a tutti i processi aziendali. Lo strumento sarà ad uso di tutte le società del gruppo Idrico e tra i benefici più rilevanti del nuovo approccio integrato ottenuto con il nuovo applicativo sono: l'incremento di efficacia ed efficienza con potenziali impatti positivi in termini di produttività, l'ottimizzazione dei costi, della customer experience e del ciclo di vita del prodotto.

In aggiunta all'applicativo SAM, nel corso del 2022 è stata rilasciata in produzione la nuova **App Registro digitale Impianti**. L'applicazione, ad uso del personale operativo in campo, è funzionale per inserire i valori di processo rilevati in impianto e richiesti da opportuni listini creati e associati agli impianti, con l'obiettivo di superare la registrazione cartacea attualmente in essere. Inoltre, è stata sviluppata una **Scrivania Digitale** utile per la consultazione, da parte dei Manager del Territorio, dei parametri di processo e operativi degli impianti.

Il gruppo Acea ha inoltre proseguito la roadmap di sviluppo della propria piattaforma di supporto alle decisioni dedicata ai gestori del servizio idrico **Waidy Management System**, attraverso la quale anche Acea Ato 2 ha accesso a funzionalità dedicate al monitoraggio, all'individuazione e alla riduzione delle perdite idriche sulle proprie reti, al calcolo del bilancio idrico e alla gestione delle interruzioni del servizio. Lo strumento permette di integrare dati relativi agli asset, alle utenze, alle misure e alle lavorazioni provenienti da tutti i sottosistemi operativi, e di supportare i tecnici nell'individuazione degli interventi di ottimizzazione delle reti grazie a indicatori, dashboard e modelli di machine learning pensati per chi gestisce il servizio idrico. Il Waidy Management System prosegue nella sua roadmap di sviluppo ed ha ricevuto, nel 2022, premi internazionali e riconoscimenti come strumento innovativo di rilevanza per la sostenibilità ambientale.

Per quanto riguarda i servizi commerciali e la relazione con la clientela è in atto una profonda revisione di tutti i processi aziendali per non limitarsi a trasformarli da analogici in digitali, ma spingersi invece a progettare nuovi processi che siano “nativamente digitali”. L'obiettivo è andare incontro all'attuale cambiamento delle abitudini dei clienti sfruttando soluzioni che rispettino le linee guida digitali di Acea. Un processo di trasformazione digitale di questa entità deve necessariamente essere accompagnato da una trasformazione culturale e organizzativa: a tal proposito, la Capogruppo ha lanciato importanti iniziative, coordinate dalla Direzione COO di Acea SpA, che si propongono di innescare un cambio culturale grazie alla condivisione di valori e principi della cultura agile che permettano di creare giorno dopo giorno processi sempre più semplici, coerenti tra di loro e centrati sul cliente.

BIT GENERATION E MINDSET AGILE

A livello di Gruppo Acea è presente un team di lavoro inter-funzionale e inter-societario tra l'Unità Business Process Improvement (BPI) della Direzione COO di Acea SpA, le Unità BPI delle Società idriche e le competenti Unità della Funzione T&S di Acea SpA, denominato “BIT Generation” (Business, Improvement & Transformation). Il gruppo di lavoro è costantemente impegnato per evolvere i sistemi IT, ottimizzare i processi e innovare, e il modello di lavoro adottato è basato su trasparenza, valorizzazione delle competenze e costruzione di rapporti diretti tra tutti i componenti della squadra.

I Principi che guidano il lavoro del gruppo BIT Generation sono legati al **Mindset Lean/Agile** di cui è in atto la diffusione all'interno del Gruppo ai fini di ricalibrare le modalità di lavoro verso il futuro: un approccio alla gestione del lavoro fondato sulla creazione di team inter-funzionali e auto-organizzati, in cui le responsabilità di gestione vengono distribuite tra tutti i membri e il cui metodo di lavoro è adattivo e incrementale. Si stabiliscono degli intervalli temporali, fissi e brevi, in cui viene effettuato un ciclo di sviluppo completo del prodotto al cui termine viene realizzato un incremento di prodotto consistente con un reale valore dal punto di vista del cliente, oggetto di coinvolgimento e confronto frequente.

Ciascuna area è formata, al proprio interno, da piccoli team costituiti da Product Owner (Responsabili di prodotto), Scrum Master, Process Engineer (Ingegneri di processo), Technical Leader (Leader Tecnici) e Development Team (Team di sviluppo). Nei diversi ruoli, ogni team ha l'obiettivo di trasformare le esigenze del business in soluzioni operative attraverso il supporto e lo sviluppo della parte tecnica, implementare le richieste a sistema, testarle garantendo massima qualità e rilasciarle con un time to market di massimo 3-6 mesi.

Figura n. 23 – Principi e valori Agile



MANIFESTO DIGITALE

L'importanza della digitalizzazione e della tecnologia al servizio dei cittadini ha reso necessaria un'accelerazione nello sviluppo di soluzioni digitali, in linea con gli indirizzi strategici comunitari e che possano aumentare anche la resilienza dei singoli individui e delle aziende.

In questo contesto, Acea Ato 2 nell'affrontare la sfida dell'era digitale legata alla trasformazione dei processi, attraverso il progetto del "Manifesto Digitale" confluito nella creazione del team "Legal +" offre consulenza integrata all'interno dell'azienda e in maniera agile, sulle tematiche legali, regolatorie e BPI accompagnando i progetti di digitalizzazione in maniera organica.

KPI SOSTENIBILITÀ

KPI (Key Performance Indicator - Indicatore chiave di performance): indica una metrica utilizzata per valutare la performance di un'organizzazione, di un'attività o di un processo specifico. I KPI vengono utilizzati in diversi contesti e sono importanti perché aiutano a monitorare l'andamento di un'attività o di un'organizzazione e a prendere decisioni informate sulla base dei dati raccolti. Inoltre, i KPI sono spesso utilizzati per valutare il successo di un progetto, di un obiettivo o di un'azione specifica.

Avviato nel 2021 e proseguito nel 2022, sotto l'impulso della Direzione COO, Acea Ato 2 ha partecipato, insieme alle altre società dell'Area Idrico, allo sviluppo di un progetto in modalità Agile volto a realizzare un sistema di monitoraggio di indicatori innovativi di sostenibilità, con l'intento di promuovere sempre di più l'integrazione della sostenibilità nei processi operativi e supportare gli indirizzi decisionali.

I principali benefici attesi sono la disponibilità di uno strumento utile per valutare i rischi e cogliere le opportunità legate al business Idrico, rendendo uniforme la misurazione e le modalità di monitoraggio tra le Società del Gruppo.

Il progetto che prevede l'adozione di 27 indicatori di performance (key performance indicator - KPI) finalizzati alla misura di una gestione efficiente e sostenibile del SII e suddivisi per ambiti (captazione, adduzione distribuzione, fognatura e depurazione), confluirà nello sviluppo di una dashboard in ottica di digitalizzazione dei dati. Nel 2022, per uno specifico set di indicatori, sono stati definiti target specifici annuali e avviato il monitoraggio degli stessi.

PROGETTI AGILE ATO2

Come noto, in analogia e in collaborazione con le iniziative promosse dalla Capogruppo, anche Acea Ato 2 ha intrapreso, a partire dal 2021, il percorso di trasformazione agile.

A seguito del consolidamento dell'Agile Practice Center della Capogruppo, che ha l'obiettivo di diffondere la cultura Agile e di coordinare il percorso di trasformazione agile delle unità organizzative verso la Business Agility, anche in Acea Ato 2 è stato ufficializzato e istituito il relativo Agile Practice Center.

In particolare, l'Agile Practice Center di Acea Ato 2 si pone come principali obiettivi: rendere chiari e condivisi gli obiettivi di trasformazione, favorire lo sviluppo delle competenze delle figure chiave nelle fasi di diffusione dell'approccio Lean/Agile, fornire strumenti ed accompagnare le persone nella sperimentazione degli stessi direttamente nelle iniziative di Business.

Questo processo ha innescato la creazione, di n. 13 gruppi di lavoro Agile inter-funzionali, auto-organizzati (6 team nati alla fine del 2021 e 7 team nel 2022) impegnati su progetti cross su diverse aree di business, quali la Direzione Operazioni, l'area Commerciale, l'area della Tutela della Risorsa Idrica e l'unità di Business Process Improvement. Questi gruppi di lavoro sono finalizzati all'ottimizzazione dei processi, al miglioramento del benessere lavorativo e a produrre incrementi di valore sempre rispondenti alle esigenze degli stakeholder.

Dei 13 gruppi di lavoro, 6 sono stati portati a termine nell'anno 2022, portando benefici in termini di ottimizzazione di alcuni processi come: l'ottimizzazione degli indennizzi, delle stime dei consumi all'utenza, la gestione delle morosità ed il miglioramento della user experience. I 7 gruppi attualmente in corso proseguono il lavoro volto ad incrementare il risparmio energetico, efficientare le procedure di incassi e fatturato, snellire i processi "end to end".

In questo contesto si inseriscono, inoltre, l'iniziativa trasversale "Change Agent" e l'attività del Vision Team di Acea Ato 2.

La prima, promossa dall'area Direzione COO, ha visto i primi 14 "agenti del cambiamento" di Acea Ato 2 acquisire nuove skill necessarie a diffondere nelle realtà operative il nuovo modo di collaborare e lavorare. Il Vision Team di Acea Ato 2, nato inizialmente all'interno della Direzione Operazioni, è un team di lavoro interfunzionale che ora si è ampliato coinvolgendo le altre unità di business, per diffondere sempre più i principi e i valori dell'agile, promuovere l'iterazione e il coinvolgimento delle persone, e generare valore per l'azienda in ottica di miglioramento continuo.

Il Vision Team in sinergia con i Change Agent di Acea Ato 2, alcuni dei quali fanno parte del team stesso, sostiene e facilita l'avvio di nuove iniziative progettuali in grado di incrementare valore aziendale supportando i vari team di lavoro fino al conseguimento dell'obiettivo finale.

Promuove, inoltre, il dialogo e la trasparenza organizzando degli incontri periodici, i Connection Meeting, dedicati alla condivisione dei risultati raggiunti dai team di lavoro nel percorso di trasformazione agile di Acea Ato 2.

Il Vision Team ha organizzato nel 2022 otto Connection Meeting, di cui cinque su piattaforma digitale Microsoft Teams e tre in presenza nei quali, a rotazione, si sono alternati tutti i gruppi di lavoro.

Di questi, dieci sono stati i gruppi di lavoro trasversali, interni alla Funzione Direzione Operazioni di Acea Ato 2, che si sono conclusi contribuendo a produrre incrementi di valore su temi importanti quali la sostenibilità e tutela ambientale, l'ottimizzazione dei processi, il benessere organizzativo e la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E GLI SDGS

Uno dei principali strumenti utilizzati dalla Società per l'integrazione della sostenibilità all'interno delle scelte aziendali è il Piano di Sostenibilità del Gruppo Acea (di seguito anche PdS), approvato dal CdA della Holding per la prima volta nel 2016.

[GRI 2-13, 2-17, 2-23, 2-24]

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo 2020-2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA a dicembre 2020, è stato definito in coerenza e complementarità con il Piano Industriale di Gruppo 2020-2024 anch'esso approvato alla fine del 2020 (ottobre).

[GRI 201-1, 201-2, 203-1, 203-2]

Forte è la spinta del Gruppo Acea nell'orientare i propri business verso una crescita volta alla sostenibilità, all'innovazione e alla digitalizzazione dei sistemi e delle infrastrutture. Su un totale di 4,3 miliardi di euro di investimenti industriali previsti dal Piano, 2,1 miliardi di euro sono infatti correlati a target di sostenibilità, di cui 723,5 milioni di euro legati ai target di Acea Ato 2. Il Piano di Sostenibilità del Gruppo interviene sul livello governance e sul livello operativo, individuando 8 obiettivi trasversali, volti ad integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa e 5 macro-obiettivi operativi di Gruppo, declinati in 15 ambiti d'azione, 25 obiettivi operativi e 127 target al 2024 misurati con i relativi KPI²⁹. Il Piano di Sostenibilità di Acea Ato 2 confluisce in quello di Gruppo ed interviene direttamente su 4 dei 5 macro-obiettivi operativi e si declina in 15 target al 2024. Gli obiettivi del Piano di Sostenibilità di Acea Ato 2 sono stati approvati dal Presidente e periodicamente monitorati durante la Review Sostenibilità.

²⁹ Per un'illustrazione completa della strategia di sostenibilità e del Piano di Sostenibilità del Gruppo cfr. Bilancio di Sostenibilità/ DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli obiettivi operativi* (pagine 50 ss.)

[GRI 301-2, 302-4, 302-5, 306-2, 413-1]

GLI OBIETTIVI DI DETTAGLIO DI ACEA ATO2 DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E LE AZIONI DELL'ANNO 2022



MACRO-OBIETTIVO N. 1 PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
AMBITO DI AZIONE 2: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI			
Migliorare la qualità commerciale dei servizi	Garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione. ACEA ATO 2	Media giorni di attesa per l'appuntamento allo sportello (< di 5 giorni) = Acea Ato 2: 3 giorni; Target annuale raggiunto	Il servizio di Sportello Digitale si è consolidato nel 2022. Acea Ato 2 lo ha internalizzato in giugno, migliorando la qualità del servizio e la capacità di risoluzione della richiesta del cliente già al primo contatto. A dicembre 2022 sono presenti sul territorio 20 Waidy Point che consentono ai clienti di gestire qualsiasi pratica commerciale, tramite videochiamata, con il supporto di un facilitatore digitale.
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Aumento della capacità e dell'efficienza dei depuratori di Acea Ato 2 tramite interventi di potenziamento su 10 impianti (+39% di abitanti equivalenti trattati rispetto al dato 2019, pari a 164.175 AE) e di dismissione/centralizzazione di 36 depuratori che interesseranno circa 188.000 AE ACEA ATO 2	Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target)= 170.171/164.175, pari a +3,7%. Depuratori dismessi/centralizzati = 17 (7 nel 2020, 6 nel 2021, 4 nel 2022). AE interessati dalla centralizzazione dei depuratori = 59.370 (15.730 nel 2020, 26.540 nel 2021 e 17.100 nel 2022)	Sono state completate, nell'anno, le opere per la dismissione di ulteriori 4 depuratori: Carchitti, Morosina, Parco della Tiburtina, Santa Palomba.
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Implementazione nella progettazione delle opere infrastrutturali strategiche idriche (Acquedotti Marcio e Peschiera) di strumenti, criteri, protocolli riconosciuti per la massimizzazione dei benefici in termini sostenibili (benefici per la tutela del territorio, paesaggio, sviluppo economico). Ottenere la certificazione Envision su almeno un progetto di opera strategica. ACEA ATO 2	Preliminary assessment dei progetti Acquedotti Marcio e Peschiera con esito positivo: Si/No= Sì su Acquedotto Peschiera (nel 2020) Ottenimento certificazione Envision su progettazione di almeno un'opera strategica (Acquedotti Marcio e/o Peschiera) = No	È stata redatta la Relazione di Sostenibilità relativa al nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera, in conformità alle normative di riferimento del PNRR ed avviato l'iter autorizzativo, in ottemperanza al D.L. 77/21. Per l'Acquedotto Marcio si è concluso il documento relativo all'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) ed è in fase conclusiva l'iter autorizzativo in ottemperanza al D.L. 77/21. Si è in attesa di ricevere formalmente la Determinazione Conclusiva della Conferenza dei Servizi ed il Provvedimento di Valutazione di Impatto Ambientale.

MACRO-OBIETTIVO N. 3 QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
AMBITO DI AZIONE 1: RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE			
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Aumentare la resilienza del sistema acquedottistico a servizio di Roma Capitale e Città Metropolitana attraverso la realizzazione delle nuove opere strategiche sugli Acquedotti del Peschiera e del Marcio: raggiungimento del 28% dell'avanzamento lavori sull'Acquedotto del Peschiera e completamento (100%) della fase autorizzativa per la realizzazione delle opere sull'Acquedotto del Marcio. ACEA ATO 2	% di avanzamento dei lavori di realizzazione Acquedotto Peschiera= 0% % di avanzamento fase progettuale/autorizzativa Acquedotto Marcio= 60%	Per i lavori sull'Acquedotto del Peschiera è stata ultimata l'integrazione progettuale, in linea con il D.L. 77/2021 sulla Governance del PNRR, ed avviati gli altri iter autorizzativi; per l'Acquedotto Marcio sono stati completati gli elaborati del Progetto di Fattibilità Tecnico Economica redatti secondo le stesse norme. Su quest'ultimo progetto sono state avviate le procedure di gara per Appalto Integrato.
	Progettare e realizzare 11 opere strategiche per incrementare la sicurezza dell'approvvigionamento idrico e la resilienza del sistema acquedottistico a servizio dell'ATO2 – Lazio Centrale e degli ATO limitrofi. ACEA ATO 2	N. opere avviate: 1	Sono andati avanti nell'anno gli elaborati progettuali per 9 opere. Per 4 di queste, finanziati nell'ambito del PNRR, sono stati redatti i Progetti di Fattibilità Tecnico Economica, e sono in corso gli iter e le procedure di gara per Appalto Integrato. Sono inoltre in corso i lavori per il risanamento e la ristrutturazione del Centro Idrico Monte Mario.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
	Sviluppare un programma di verifica qualitativo su almeno il 60% della rete fognaria a servizio del Comune di Roma per indirizzare azioni di mitigazione degli effetti delle acque parassite/di pioggia e migliorare la resilienza degli impianti agli eventi atmosferici eccezionali. ACEA ATO 2	km rete fognaria verificata/km rete fognaria totale gestita= 876/2.646, pari a circa il 33% (di cui 34 nel 2022, 571 nel 2021 e 271 nel 2020)	Terminato lo studio di Acque Parassite (AQP) sull'impianto di Roma Sud comprendenti gli studi sulle acque provenienti dall'intubamento dei fossi, sulle acque bianche e grigie e sulle acque di infiltrazione da falda superficiale.
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Contribuire alla decarbonizzazione del sistema energetico tramite interventi di upgrading dei comparti di digestione anaerobica dei depuratori di Roma Nord e Roma Est, funzionali alla trasformazione del biogas prodotto in loco in biometano per la successiva immissione in rete gas di 1 MSm ³ di biometano. ACEA ATO 2	% avanzamento lavori upgrading Roma Nord e Roma Est= 70% Sm ³ di biometano immessi in rete	Si è concluso nel 2022 l'iter autorizzativo per la costruzione degli impianti di Upgrading del Biogas per il depuratore di Roma Nord e Roma Est con l'ottenimento delle autorizzazioni da parte di Roma Capitale. Entrambi i progetti, sebbene non abbiano beneficiati di contributi per esaurimento del plafond dedicato, sono stati inseriti nella graduatoria definitiva delle Proposte ammesse a finanziamento del PNRR.
	Efficientare i consumi elettrici della Società attraverso la realizzazione di interventi gestionali e strutturali negli impianti del Servizio Idrico Integrato con un efficientamento energetico atteso pari a 12 GWh, il 5% dei quali certificati attraverso Titoli di Efficienza Energetica (certificati bianchi). ACEA ATO 2	% di raggiungimento del target= 55%, pari a circa 6,57 GWh (1,86 nel 2020, 2,61 nel 2021, 2,10 nel 2022) GWh certificati TEE/ GWh totali efficientati	Nell'anno sono stati effettuati interventi di efficientamento energetico (come, ad esempio, la sostituzione quadri di controllo e comando presso i centri idrici di La Storta e Santa Palomba, ottimizzazione del sistema di automazione di comando delle soffianti del comparto di ossidazione presso il depuratore Cerquette). La documentazione per l'approvazione dei TEE è in istruttoria al GSE.
Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 27% rispetto al 2019 (dato 2019: 308,5 Mm ³ volumi persi) anche attraverso l'installazione di 2.500 misuratori di pressione e portata per il monitoraggio in telecontrollo dei distretti idrici. ACEA ATO 2	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al 2019= 17%, arrivando a 255,4 Mm³ di volumi persi (*) N. misuratori di pressione e portata installati= 1.450 (354 nel 2020, 641 nel 2021 e 455 nel 2022) (*) dati stimati; i dati 2022 sono coerenti con le modalità di calcolo indicate dall'Autorità e non includono i comuni di Civitavecchia e Percile, al fine di preservare la parità di perimetro rispetto al 2019 e consentire la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.	Nel 2022 sono stati distrettualizzati 1.373 km di rete idrica e installati ulteriori 455 misuratori.
Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque reflue depurate ad usi prevalentemente irrigui ovvero per processi produttivi fino a 8 Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati. ACEA ATO 2	Mm ³ /anno di acqua reflua riutilizzati= 1,8	È in fase di redazione il Piano di gestione del rischio per il riutilizzo delle acque a scopi irrigui provenienti dal depuratore di Fregene; per il progetto è stata effettuata una richiesta di finanziamento a valere sui Fondi previsti dal Bando CIS - Acqua bene Comune da parte del Consorzio, che sfrutterà il riutilizzo.
	Realizzare un impianto di trattamento delle sabbie provenienti dai processi depurativi e dalla pulizia delle reti fognarie che permetterà di recuperare fino all'80% del materiale solido in ingresso. ACEA ATO 2	Stato avanzamento cronoprogramma realizzazione opera/tempistiche di realizzazione previste Materiale recuperato/materiale in ingresso	È stato completato nell'anno l'iter per la Valutazione di Impatto Ambientale dell'impianto ed avviata la progettazione esecutiva; l'avanzamento è in linea con il cronoprogramma.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali, con l'obiettivo di arrivare al 60% delle utenze attive associate a MyAcea e incrementare l'adozione di bollette web: circa 400.000 utenti con bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiata). ACEA ATO 2	N. utenze associate su MyAcea/ totale utenze attive di Acea Ato 2= 362.918/754.569, pari al 48,1% N. bollette web attive = 385.353 t carta annue risparmiate= 78,3	Nel 2022 è stata rilasciata la nuova versione web ed app dell'area clienti MyAcea, denominata MyAcea Acqua, caratterizzata da una user experience semplificata e più chiara per il cliente e sono stati avviati gli sviluppi per l'integrazione al nuovo sistema CRM Salesforce.
	Riduzione del 45% (rispetto ai volumi 2019, pari a 70.505 tonnellate) della quantità annua di fango disidratato/essiccato in uscita dai depuratori gestiti di Acea Ato 2, grazie ad interventi di efficientamento e industrializzazione/innovazione delle linee fanghi. ACEA ATO 2	% di riduzione= 10,2	Sono in fase di progettazione/costruzione tipologie di impianti diversi: essiccatori (lavori in esecuzione sugli impianti di Roma Sud e CoBIS); ozonolisi (in avvio di attività su un depuratore e previsti su altri 3); accettazione dei fanghi disidratati su Roma Nord e Roma Est, ancora da realizzare.
Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti	Raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri green/sostenibili (ad es. certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utilizzati, riduzione plastica, progettazione ecocompatibile dei prodotti, packaging ecocompatibile, ecc.) nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi. ACEA ATO 2	Sommatoria di n. punteggio green/sostenibile attribuito * importo posto a base di gara/importo totale a base di gara nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi= Acea Ato 2: 19,49	Sono stati inseriti criteri green/sostenibili nelle gare pubblicate con offerta economicamente più vantaggiosa. I criteri riguardano, ad esempio, il possesso di certificazioni ambientali, l'utilizzo di mezzi ecologici, requisiti di efficientamento energetico.

MACRO-OBIETTIVO N. 4 PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
AMBITO DI AZIONE 3: SALUTE E SICUREZZA DELLE COMUNITÀ IN CUI IL GRUPPO OPERA			
Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti da Acea Ato 2. ACEA ATO 2	Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con PSA/ totale popolazione servita da Acea Ato 2 (anno 2019)= 3.422.387/3.791.167= 90,3% L'indicatore si riferisce ai PSA implementati e trasmessi al Ministero della Salute per le sole fonti di approvvigionamento (fasi di captazione e adduzione) della risorsa. N.B. gli utenti interessati dal sistema di adduzione sono anche gli utenti interessati dal sistema di distribuzione.	Nel 2022 sono stati trasmessi al Ministero della Salute i PSA per il sistema acquedottistico della Doganella e per i sistemi di approvvigionamento e distribuzione dei comuni di Guidonia Montecelio, Albano Laziale, Marcellina e Manziana. Sono in corso le attività per la predisposizione del PSS - Sanitation Safety Plan (Piano di sicurezza igienico sanitario) del depuratore CoBIS.

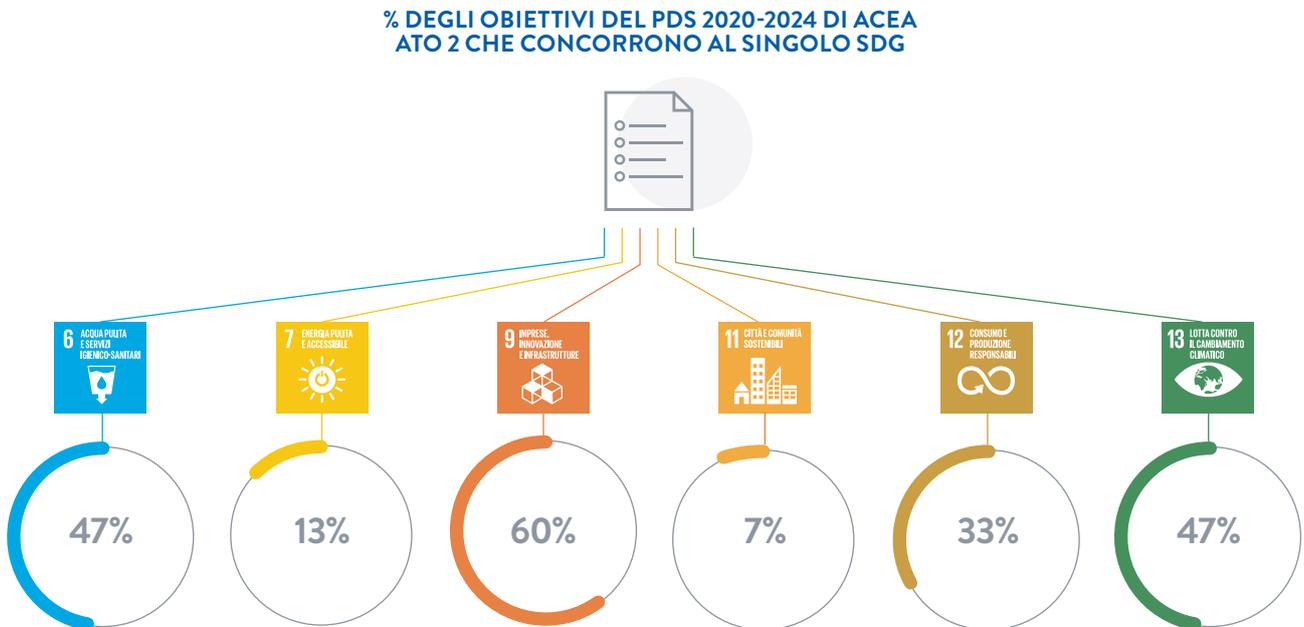
MACRO-OBIETTIVO N. 5 INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2022
AMBITO DI AZIONE 2: INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO			
Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	Installazione di 400.000 smart meter. ACEA ATO 2	N. smart meter installati/n. smart meter da installare= 33.822/400.000, pari al 8% (25.063 nel 2020, 2.795 nel 2021, 5.964 nel 2022) N.B. i dati del biennio precedente sono stati rettificati a seguito di una verifica puntuale	Acea Ato 2 nell'anno ha continuato l'installazione di circa 6.000 dispositivi di tipo "Add-On" NB-IoT come "Proteus", ideato con la collaborazione di Areti.

L'impegno del Gestore a contribuire fattivamente al conseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 è evidente anche dalla correlazione degli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2020-2024 con i Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite presente in Figura 24, in cui si evidenzia, in termini percentuali, il numero degli obiettivi del PdS 2020-2024 di Acea Ato 2 che concorrono al singolo SDGs.

Figura n. 24 – Il contributo di Acea Ato 2 agli SDGs



In particolare, 9 obiettivi su 15 contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile numero 9 definito come "costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa", responsabile e sostenibile. Inoltre, ben 7 obiettivi concorrono al raggiungimento dell'obiettivo numero 6 e altrettanti al raggiungimento dell'obiettivo numero 13, che intendono rispettivamente garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie e adottare misure per contrastare il cambiamento climatico. Nell'ambito delle sue attività, Acea Ato 2 è attiva nel promuovere l'efficiente uso della risorsa idrica potabile e trattamento delle acque reflue, l'ottimizzazione di reti ed infrastrutture a garanzia della qualità dell'acqua distribuita nonché nel promuovere azioni di riduzione dei propri impatti ambientali. Per il raggiungimento dell'obiettivo numero 12, che mira a "garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo", la Società promuove da un lato l'accesso ai servizi di base per i propri clienti attraverso, ad esempio, attività di sensibilizzazione, dall'altro s'impegna nella gestione dei rifiuti in ottica circolare, nella gestione sostenibile della catena di fornitura per garantire, inoltre, uno sviluppo urbano più sostenibile (concorrendo anche all'obiettivo numero 11 "rendere le città e comunità sostenibili"). È attraverso attività quali il ricorso a energia da fonti rinnovabili e riduzione del fabbisogno energetico che contribuisce all'obiettivo numero 7, "energia pulita e accessibile".

L'integrazione della sostenibilità nell'attività d'impresa passa anche per il legame tra i meccanismi di retribuzione del personale e il conseguimento di obiettivi socio-ambientali. Per questo motivo, il sistema di performance management (MBO) applicato al top e middle management (dirigenti e quadri) include un indicatore composto di sostenibilità valido a livello di Gruppo.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER E IL TERRITORIO

La presenza di Acea Ato 2 nel territorio in cui opera è fortemente radicata e vive di una lunga esperienza che la rende ormai parte della comunità, consapevolmente responsabile nei confronti di tutti i portatori di interesse con cui entra in contatto. All'interno dell'Organizzazione è presente una specifica struttura, "Sostenibilità e Rapporti con il Territorio", dedicata, tra l'altro, a gestire le relazioni istituzionali con tutti i principali stakeholder coordinando momenti di approfondimento e tavoli tecnici al fine di favorire lo sviluppo e la collaborazione con i territori.

[GRI 413-2]

Al fine di migliorare ulteriormente le interazioni con le parti interessate, una Unità dedicata nella Capogruppo ha avviato nel 2019 un progetto di "Stakeholder Engagement", a partire dalla fase di mappatura puntuale di categorie e sottocategorie di stakeholder, con il coinvolgimento diretto delle Società/Aree Industriali/Funzioni/Direzioni del Gruppo Acea, attraverso interviste e un Gruppo di Lavoro inter-funzionale e interaziendale, attraverso interviste one to one alle figure apicali ed ai loro riferimenti operativi. Sono state identificate e mappate, 16 categorie di stakeholder, a loro volta articolate in 105 sottocategorie, e tracciate le linee guida del documento di policy di Gruppo sullo Stakeholder Engagement.

Sono state realizzate diverse attività coinvolgendo le società del Gruppo tra cui laboratori, focus tematici con esperti esterni, alimentazione della sezione intranet dedicata e video-pillole per tutta la popolazione aziendale.

I NOSTRI STAKEHOLDER

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività di implementazione del progetto di Stakeholder Engagement del Gruppo Acea, per integrare tale strumento nei processi e nelle attività aziendali.

[GRI 2-29]

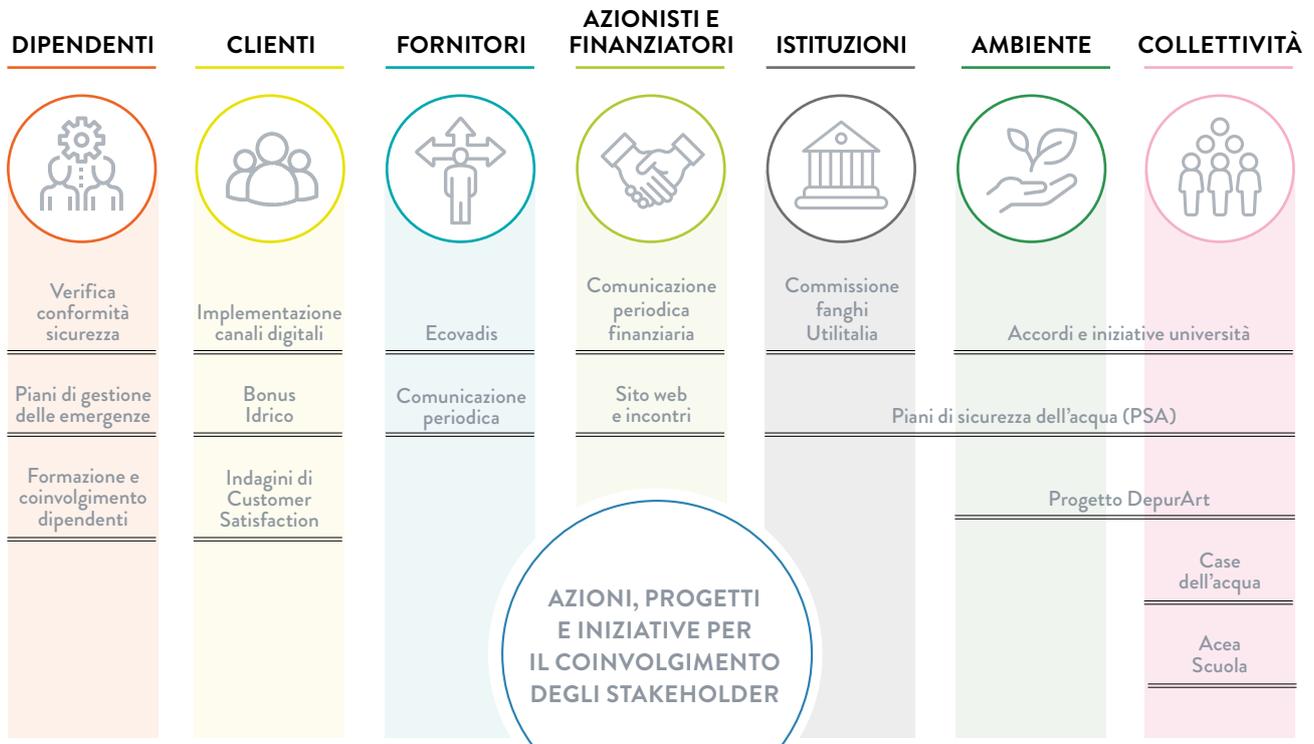
Acea Ato 2 ha partecipato alle attività di rendicontazione del 2022 fornendo tutti gli elementi utili alla verifica e valorizzazione dei principali progetti realizzati (Acea scuola, Waidy Point, Aquarum, PSA, Idrologistic).

Alla fine del processo sono otto le categorie di stakeholder principali identificate per il Gruppo, riprese anche da Acea Ato 2 come rappresentative per la Società; questi stakeholder, nonché le più importanti attività di dialogo, iniziative e progetti individuati da Acea Ato 2 per i propri stakeholder sono illustrati nella Figura 25.



Centro idrico EUR

Figura n. 25 – Mappatura degli stakeholder di Acea Ato 2



AZIONI, PROGETTI E INIZIATIVE PER IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, strumento introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per assicurare la protezione della salute umana attraverso la prevenzione e la gestione dei rischi lungo l'intera filiera idropotabile dalla captazione al consumo (cfr. paragrafo *La qualità dell'acqua potabile*).

Accordi e iniziative con le Università valutare la possibile variazione della disponibilità della risorsa idrica a breve e lungo termine e monitorare lo stato ecologico-ambientale dei corpi idrici e dei relativi habitat (cfr. capitolo *Ricerca e Sviluppo per il territorio e Preservare la risorsa idrica potabile*).

Installazione delle **Case dell'acqua a Roma e in Provincia** (le case dell'acqua sono riportate nel capitolo *Il comparto idrico potabile*).

Modernizzazione e digitalizzazione dell'esperienza clienti nell'usufruire dei servizi offerti: Sportello digitale; bolletta web; digitalizzazione processi ecc. (cfr. paragrafo *La digitalizzazione al servizio del cliente*).

Svolgimento delle **indagini semestrali di Customer Satisfaction** per sondare ciò che effettivamente viene percepito dai clienti in merito al servizio erogato dalla Società.

Comitato Permanente per le Emergenze per il monitoraggio di eventuali emergenze e criticità e garantire una periodica condivisione delle informazioni.

Ideazione del progetto **DepurArt**, attraverso cui è stato realizzato un percorso a tappe coadiuvato da WebApp per smartphone per l'illustrazione dei processi di trattamento presenti nell'impianto (cfr. approfondimento al paragrafo *L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione*).

Progetti di **formazione e incontro con le scuole primarie** da parte di Acea Ato 2 per approfondire le tematiche legate alla tutela della risorsa idrica e della sostenibilità nella sua gestione e utilizzo.

Campagne informative sul **bonus idrico** rivolte agli utenti e azioni di comunicazioni mirate a promuovere i servizi digitali (cfr. paragrafo *Campagne di comunicazione*).

Ristrutturazione delle sedi operative e direzionali, dislocate sul territorio, in ottica green, innovazione, sicurezza e benessere dei lavoratori (cfr. approfondimento al paragrafo *Salute e sicurezza sul luogo di lavoro*).

Aggiornamento costante della pagina web "**I dati del tuo Comune**", canale di condivisione di dati relativi all'operato della Società sui territori comunali (cfr. paragrafo *La Conferenza dei Sindaci e il programma degli interventi*).

Nel 2022 **Acea Ato 2** ha dato il proprio supporto al Liceo Orazio di Roma, organizzando incontri formativi sulla gestione della risorsa idrica ed ha rinnovato l'iniziativa **Difendiamo l'acqua**, con incontri rivolti alle scuole primarie e secondarie di primo grado dei comuni di Galliciano nel Lazio, Guidonia Montecelio, Castel Gandolfo, Lariano e Nemi.

Infine, Acea Ato 2 aderisce a numerose organizzazioni di interesse, per tramite del Gruppo Acea. Tra queste vi è Utilitalia, la Federazione delle imprese ambientali, energetiche e idriche che offre servizi di assistenza, formazione e supporto alle associate sulle questioni normative, regolatorie, tariffarie e di sviluppo tecnologico e nella predisposizione di analisi e di piani economici e finanziari. In tale contesto, ad esempio, corso del 2022 Acea Ato 2 ha contribuito alla redazione del DPR sul riutilizzo dei reflui urbani depurati e affinati, in relazione al Regolamento Europeo 2020/741, contenente le prescrizioni minime per il riutilizzo dell'acqua.

[GRI 2-28]

LA CONFERENZA DEI SINDACI E IL PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

Nella seduta del 30 novembre 2022 della Conferenza dei Sindaci dell'ATO2 Lazio Centrale – Roma è stato adottato con Delibera 13-22 lo schema regolatorio relativo all'aggiornamento della predisposizione tariffaria 2022-2023, elaborato sulla base delle deliberazioni ARERA 639/2021/R/idr e 229/2022/R/idr. La proposta tariffaria, adottata dalla Conferenza dei Sindaci, risultato di un lavoro di elaborazione congiunto tra Acea Ato 2 e la Segreteria Tecnico Operativa (STO) della Conferenza dei Sindaci, è stata approvata nel gennaio 2023 dall'Autorità con delibera 11/2022/R/idr "Approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023".

[GRI 203-1, 413-1]

Il Programma approvato prevede per il biennio 2022-2023 investimenti per oltre 805 milioni di euro, pari a circa a 110 euro annui pro capite, peraltro incrementato di quasi 90 milioni di euro rispetto a quanto approvato per il quadriennio 2020-2023. Per il successivo periodo 2024-2032 sono inoltre previsti ulteriori 4.200 milioni di euro circa (890 milioni di euro in più di quanto approvato per il quadriennio 2020-2023). L'approvazione da parte della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 è avvenuta con totalità di voti favorevoli e 4 astenuti, confermando la buona riuscita e la soddisfazione di tutti i partecipanti per l'importante risultato raggiunto con il massimo livello di condivisione e partecipazione.

La predisposizione del Programma degli Interventi è sempre un'occasione preziosa di confronto e ascolto di tutti gli stakeholder interessati: è stato realizzato un importante sforzo in termini di tempo e risorse al fine di garantire che tutte le Amministrazioni comunali del perimetro di riferimento venissero adeguatamente coinvolte, garantendo loro l'approfondimento delle esigenze rappresentate, la condivisione delle soluzioni progettuali individuate e la selezione degli investimenti più opportuni e prioritari da realizzare sui diversi territori.

Tutte le richieste provenienti dai singoli Comuni sono state oggetto di preventiva verifica e analisi da parte del Gestore e della STO sotto il profilo della fattibilità tecnica e della sostenibilità economica. Tutti i Comuni hanno ricevuto una risposta scritta con indicazione degli interventi accolti e di quelli tecnicamente non fattibili o da rimodulare. In alcuni casi si è anche proceduto ad ulteriori incontri per chiarire meglio alcuni aspetti legati a difficoltà tecniche o economiche relativamente agli interventi richiesti.

A partire già da maggio 2021 è stata sviluppata una pagina internet dedicata alla condivisione con le diverse Amministrazioni Comunali sul territorio e con i principali stakeholder, di alcuni indicatori significativi della propria gestione a livello comunale. Nel 2022 Acea Ato 2 ha continuato monitorare ed aggiornare con cadenza trimestrale la pagina internet. Nel sito internet è possibile trovare, rappresentate in modo sintetico e fruibile, le iniziative intraprese e l'andamento nel corso dell'anno. Ad esempio, è possibile selezionare il Comune di proprio interesse, consultare dati, informazioni e indicatori di dettaglio come la tipologia di utenze servite, i distretti idrici realizzati, l'erogato per abitante, il livello di utilizzo dei servizi digitali e molto altro. L'iniziativa si fonda sui valori della trasparenza, della condivisione e della vicinanza ai territori al fine di mostrare i tanti aspetti del servizio idrico integrato da un punto di vista nuovo e dare un contributo per sensibilizzare e informare gli stakeholder sull'operato della società.

I dati del tuo Comune

In questa sezione puoi trovare informazioni e dati relativi al servizio idrico integrato del tuo Comune. Seleziona il Comune che ti interessa nell'elenco e scopri tutti i dettagli.



RICERCA E SVILUPPO PER IL TERRITORIO

[GRI 2-23, 2-28, 2-29, 203-1, 203-2, 303-1]

L'innovazione, scientifica e tecnologica, a servizio dei processi aziendali è uno dei pillo della pianificazione strategica del Gruppo, una leva aperta verso l'ecosistema esterno. Il modello di innovazione individua i bisogni interni del Gruppo e ricerca soluzioni nuove, adottando processi e approcci tipici dell'**Open Innovation** e dell'**Agile**.

Una modalità tramite cui ciò viene intrapreso è l'**adesione a centri di ricerca** e la **stipula di convenzioni di studio e ricerca con università**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio, ma anche attraverso la **partecipazione** a occasioni di confronto con il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica su temi d'interesse nazionale e internazionale, offrendo il proprio contributo specialistico in occasione di **convegni, forum e workshop tematici, presentando pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico**.

A partire dal 2021, al fine di dare una quantificazione e una valutazione sullo stato di conservazione delle risorse idriche, Acea Ato 2 ha pubblicato diversi contributi scientifici con lo scopo di condividere l'esperienza maturata ed i progressi raggiunti per i principali campi di ricerca seguiti, ossia il monitoraggio e la previsione della disponibilità di risorsa idrica (per approfondimenti cfr. paragrafo *Preservare la risorsa idrica*). Riguardo il tema del monitoraggio si è presentato un primo contributo durante i lavori del XXXVII Convegno Nazionale di Idraulica e Costruzioni Idrauliche tenutosi a giugno 2021³⁰. Nello studio, successivamente accettato in forma estesa per la pubblicazione su una rivista internazionale di settore, si descrivono le metodologie e i risultati relativi all'applicazione di un modello di bilancio idrologico³¹ (i.e. water budget), per la valutazione dello stato delle risorse idriche sotterranee nell'intero territorio in gestione.

Il secondo campo di ricerca al quale Acea Ato 2 sta lavorando, ossia la previsione della disponibilità idrica a breve e medio termine, ha portato a due diversi contributi di ricerca. Una prima pubblicazione apparsa sulla rivista AIP (American Institute of Physics)³², nella quale si affronta il tema della siccità e le relative tecniche di previsione del fenomeno in relazione alle portate degli acquiferi a ciclo naturale. Mentre un secondo contributo, comprensivo del lavoro di ricerca svolto da Acea Ato 2 nell'ambito della modellistica relativa alla previsione a breve termine della disponibilità idrica tramite tecniche di *machine learning*³³, è stato pubblicato agli atti del **39th IAHR World Congress - From Snow to Sea**, organizzato dall'*International Association for Hydro-Environment Engineering and Research (IAHR)*.

Inoltre, a maggio 2022, le attività di ricerca e monitoraggio relative ai progetti intrapresi da Acea Ato 2 nell'ambito della gestione sostenibile della risorsa idrica sono stati oggetto di una partecipazione ad un seminario³⁴ presso il Dipartimento di Ingegneria Civile e Architettura dell'**Università degli Studi di Catania**.

30 Mineo, C., Passaretti S., Varriale, A., Cosentino, C., (2021). A grid based model for a continuous time evaluation of water balance: a water manager's perspective on the estimation of the status of water resources. IDRA2020 XXXVII - Convegno Nazionale di Idraulica e Costruzioni Idrauliche.

31 Passaretti, S., Mineo, C., Varriale, A., & Cosentino, C. (2022). A Technical Note on the Application of a Water Budget Model at Regional Scale: A Water Manager's Approach towards a Sustainable Water Resources Management. *Water*, 14(5), 712.

32 Mineo, C., Passaretti, S., & Varriale, A. (2022, April). Drought risk analysis and springs discharge forecasting: A coupled method for an optimal fresh water management. In AIP Conference Proceedings (Vol. 2425, No. 1, p. 180004). AIP Publishing LLC.

33 Passaretti, S., Mineo, C., Boscaroli, E., Varriale, A., *Machine Learning Approaches for Practical Water Resources Management: A Real and Consistent Tool or an Appealing Distraction?* 39th IAHR World Congress 19-24 June 2022. Granada, Spain.

34 Acea Ato 2 e le strategie di gestione sostenibile della risorsa idrica nell'ambito territoriale di Roma, Dipartimento di Ingegneria Civile e Architettura dell'Università degli Studi di Catania maggio 2022.

“SERVIZI A RETE TOUR”

Il 19 e 20 ottobre 2022 Acea Ato 2 ha ospitato presso il Centro Congressi La Fornace a Roma la settima edizione del “Servizi a Rete tour” dando vita ad un evento dal titolo “Transizione ecologica e digitale nel Servizio Idrico Integrato: strumenti, progetti, soluzioni”. L’obiettivo principale è stato quello di creare una importante occasione di incontro e confronto tra Gestori del servizio idrico, istituzioni e aziende fornitrici di tecnologia provenienti da tutta Italia.

I due aspetti, quello della transizione ecologica e della transizione digitale, si confermano strettamente collegati: i cambiamenti climatici in atto, testimoniati dalla siccità che ha colpito l’Italia, seguita dagli eventi piovosi catastrofici, ai quali si è aggiunta la crescita esponenziale dei costi dell’energia hanno infatti sottolineato ancora una volta l’urgenza di procedere speditamente verso una gestione sempre più efficiente e sostenibile del ciclo idrico, capace di garantire un servizio di qualità ai cittadini, la tutela della risorsa acqua e la sicurezza dei territori. In questo contesto, proprio l’evoluzione digitale e, più in generale, l’innovazione tecnologica offrono strumenti sempre più avanzati e preziosi per consentire ai gestori di raggiungere tali obiettivi, per cui l’innovazione diventa un fattore abilitante per la sostenibilità.

Su queste tematiche si sono concentrati i lavori della due giorni. Ad analizzarli e approfondirli un panel di autorevoli relatori, composto da figure di primo piano, tecnici ed esperti delle principali utility italiane, del mondo delle istituzioni e dell’industria di settore, che hanno illustrato le rispettive strategie, piani di azione e progetti messi in campo. I lavori hanno visto una straordinaria partecipazione del pubblico di addetti ai lavori, grazie all’alto profilo degli interventi e all’occasione di confronto per mettere a patrimonio comune le proprie esperienze, competenze e best practices.

È stata fortemente sottolineata la nuova centralità che il ciclo idrico ha assunto negli ultimi anni a livello degli organi centrali, con lo stanziamento di importanti risorse a sostegno del già notevole impegno delle utility, impegno quest’ultimo passato dal miliardo di euro del 2012 ai 4 miliardi attuali. Un ulteriore contributo è arrivato dal PNRR, anche in questo caso legando investimenti e innovazione tecnologica.

Ha chiuso la due giorni una tavola rotonda alla quale hanno partecipato i numeri uno delle più importanti utility del settore idrico italiano e dalla quale sono emerse alcune considerazioni e proposte formulate alla luce delle nuove sfide del settore.



**«Transizione ecologica e digitale nel servizio idrico integrato
Strumenti, progetti e soluzioni»**

ROMA 19 • 20 OTTOBRE 2022
Centro Congressi La Fornace

Di seguito sono riportate le principali attività di ricerca e sviluppo che hanno caratterizzato il 2022 per aree di intervento e gli accordi e le convenzioni avviate e/o stipulate nel corso dell'anno.

PRINCIPALI ATTIVITÀ



POTABILIZZAZIONE RISORSA IDRICA

- **Attività di monitoraggio e analisi dei processi di trattamento** presso gli impianti di Grottarossa e Montanciano per valutare l'efficienza di rimozione delle sostanze inquinanti presenti, parametri specialistici relativi alle specie organiche emergenti, microbiologiche e sottoprodotti di disinfezione, in relazione ai principali parametri gestionali degli impianti.
- **"Intasar Monitoring"** (tecnica radar satellitare per il controllo remoto) che garantisce il monitoraggio della stabilità di strutture in elevazione sul suolo
- In collaborazione con l'Università la Sapienza – DICEA e la società del gruppo Elabori SpA si sta portando avanti un'attività di **Monitoraggio Ambientale** - delle acque sotterranee, superficiali e Vegetazione Flora e Fauna ed Ecosistemi - nelle aree di derivazione della sorgente Pertuso, lungo il fiume Aniene.
- In corso di analisi lo studio relativo alla **Sperimentazione del nuovo materiale filtrante BluAct**, con lo scopo di rimuovere l'arsenico dall'acqua trattata.
- la sperimentazione presso il potabilizzatore di Grottarossa dell'utilizzo di **polielettroliti coadiuvanti del PAC** nel processo di chiariflocculazione con lo scopo di migliorare le prestazioni dell'impianto nelle condizioni di esercizio gravose che si presentano a seguito di piogge intense.
- La realizzazione di un **modello per la stima della capacità di carico sito specifica del materiale filtrante** presente presso il potabilizzatore Pescarella, in funzione della composizione chimica dell'acqua in ingresso ed in funzione delle portate trattate da ogni singolo filtro allo scopo di prolungare il tempo di vita del materiale filtrante e rendere omogeneo l'esaurimento dei vari filtri.
- Il monitoraggio dei parametri tricloroetilene e tetracloroetilene e lo **studio della capacità di abbattimento dei media filtranti (GAC)** presso il potabilizzatore Laurentino allo scopo di potenziarne le prestazioni e nell'ottica di un'ottimizzazione delle risorse attraverso una riduzione dei cicli di approvvigionamento/rigenerazione del materiale adsorbente e di smaltimento del materiale esausto, a garanzia della conformità dell'acqua distribuita.
- Condotta un'analisi di mercato per progettare e sviluppare un sistema di ispezione degli acquedotti dell'ATO2. L'ispezione degli acquedotti dovrà essere completata in regime di esercizio, in quanto non è possibile isolare l'approvvigionamento idrico del territorio.

Nell'ambito dei potabilizzatori maggiori ed in particolare per quanto riguarda l'impianto di Montanciano sono state intraprese le seguenti attività:

- L'adozione di un sistema di **dosaggio automatico del flocculante** in funzione della torbidità registrata in ingresso impianto e l'ottimizzazione del dosaggio stesso secondo una **logica di feedback** in funzione della torbidità rilevata in uscita al trattamento di chiariflocculazione allo scopo di potenziare l'efficacia del processo riducendo il consumo di prodotto.
- L'ottimizzazione del trattamento di disinfezione attraverso la **riduzione del dosaggio di Ipoclorito di sodio** e il **controllo qualità del prodotto** in corso di fornitura allo scopo di intercettare scarichi non conformi e di ridurre il livello di clorati nell'acqua distribuita a tutela della salute del consumatore.
Il prolungamento dei tempi di controlavaggio con acqua dei filtri a sabbia ha permesso un miglioramento del processo di filtrazione con riduzione dei livelli di alluminio disciolto presenti in uscita al trattamento.



TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

- **Rilascio del Waidy Management System (WMS)**: una soluzione applicativa multi-channel, di facile utilizzo, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi.
- **Avviato uno studio** insieme con Elabori e InTime, spin Off dell'Università di Tor Vergata, partendo dal sistema acquedottistico Peschiera-Capore con lo scopo di costruire scenari di rischio conseguenti a malfunzionamenti al fine di **valutare l'affidabilità del sistema** nel suo complesso o in di parti di esso
- **Elaborazione di una metrica per la valutazione della portata erogata** dalle diverse fonti di captazione, denominata **SCAI (Sustainability Class Assessment Index)** attraverso l'implementazione di un algoritmo di Machine Learning finalizzato alla previsione della disponibilità idrica al fine di individuare i proxies di tipo meteorologico (temperatura e/o precipitazione) o gestionali (volumi emunti) che possano essere messi in relazione con la variabilità dello stato di conservazione della risorsa.
- **Distrettualizzazione** della rete idrica ed **integrazione con modelli matematici** finalizzati a simulare e predisporre sistemi automatici di regolazione per l'ottimizzazione di flussi e pressioni nelle reti in

gestione.

- Proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, volto a rilevare le variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) a cui seguono le relative attività di verifica
- Avviate sperimentazioni con tecniche e tecnologie di nuova generazione (sistemi fissi ed automatici operanti correlazioni multiple ed operanti con connettività NBloT (i), sonde che attraverso la quantificazione dei neutroni generati dall'interazione tra i raggi cosmici e l'acqua eventualmente presente nel sottosuolo, permettono di definire mappe di probabilità di danno sulla rete(ii)) finalizzate alla ricerca e catalogazione delle perdite reali.

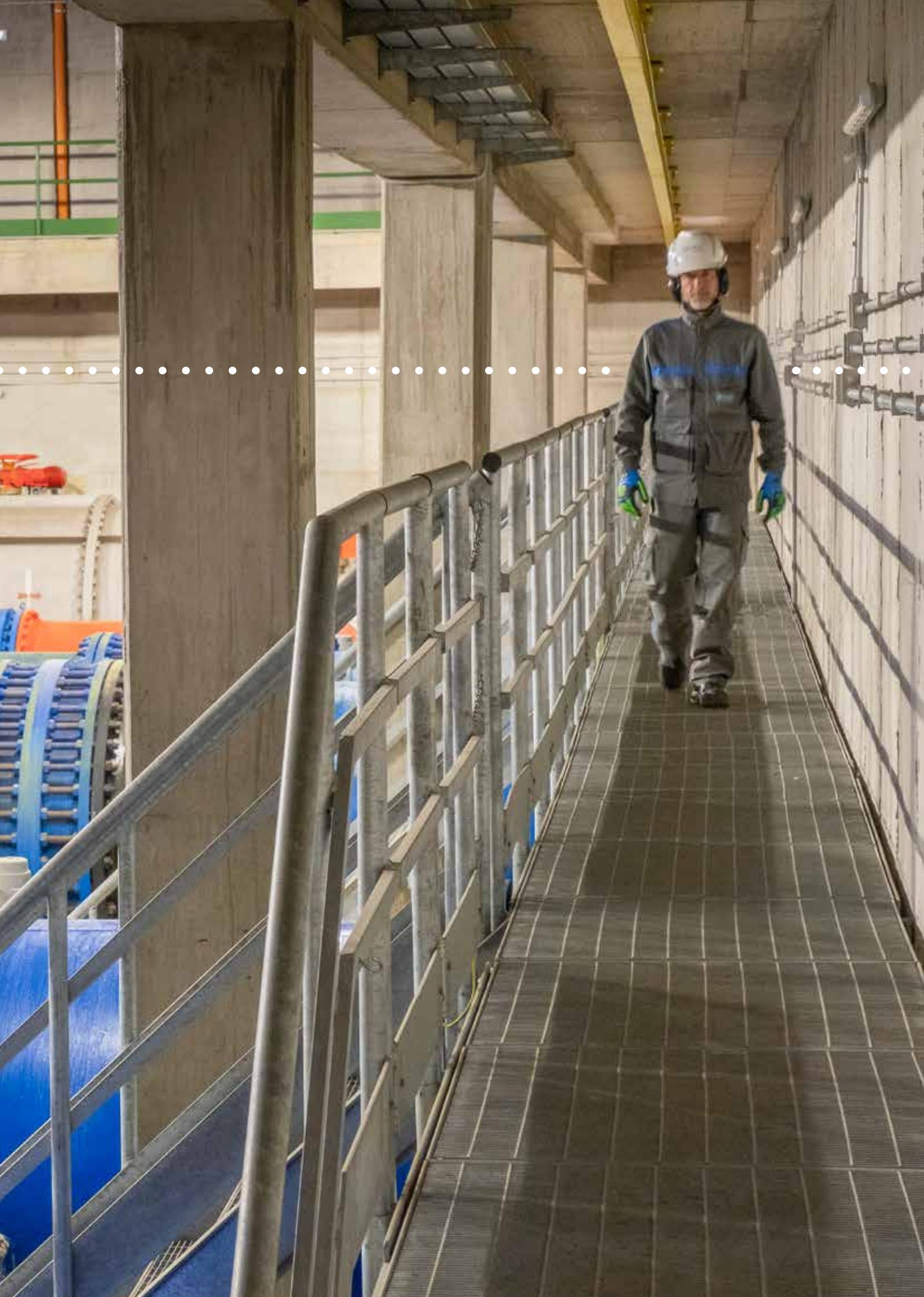
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

- **Microinquinanti organici emergenti acque reflue (MOE)**: proseguite le attività di monitoraggio presso gli impianti CoBIS e Roma Sud al fine di monitorare il destino dei durante il processo depurativo.
- **Monitoraggio del fiume Tevere**: proseguite le attività di monitoraggio per la valutazione ed analisi del rischio ambientale.
- **Caratterizzazione del residuo flottante del processo di dissabbiatura/disoleatura**: proseguite le attività di studio ai fini della valutazione delle migliori tecnologie di trattamento. Lo studio iniziato nel 2021 si è concluso nel 2022 con il monitoraggio quali-quantitativo negli impianti ritenuti idonei.
- **Tecnologia "Taron"**: avviata nel 2021 e conclusa nel 2022 presso il depuratore Santa Fumia la sperimentazione per ottimizzare il processo di trattamento depurativo attraverso la combinazione della sedimentazione secondaria e della filtrazione terziaria in un unico passaggio.
- **Ottimizzazione della produzione di biogas/biometano**: avviato nel 2021 e concluso nel 2022 lo studio sperimentale per individuazione nuove Tecnologie di lisi del fango per incrementare la produzione del biogas dagli impianti di digestione anaerobica presso alcuni dei depuratori di Acea Ato 2.
- Collaborazione con l'Università di Bologna e l'Università Politecnica delle Marche per la stesura di un Piano di gestione del rischio per il riutilizzo delle acque del depuratore di Fregene.
- Avviato studio e monitoraggio sul campo per la definizione del calcolo, su base sperimentale, dell'impronta di carbonio (GHG - Green House Gases) del comparto di depurazione, in collaborazione con il Politecnico delle Marche.



2

LA SOSTENIBILITÀ
AL SERVIZIO
DEL TERRITORIO



LA RESILIENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

[GRI 203-1, 203-2, 303-2, 303-3, 303-5]

Nell'ottica di garantire la continuità d'esercizio e la sicurezza quali-quantitativa dell'approvvigionamento idrico, nonostante gli scenari non favorevoli legati dei cambiamenti climatici, soprattutto in zone alimentate da fonti locali più vulnerabili, Acea Ato 2 ha avviato la pianificazione e la realizzazione di una serie di interventi, da attuare nel medio e lungo periodo, finalizzati ad incrementare la resilienza e l'interconnessione delle infrastrutture del sistema idrico potabile di Roma e del territorio dell'ATO2 del Lazio.

Gli interventi più complessi, con tempi di realizzazione più lunghi, contribuiscono ad aumentare l'affidabilità e la flessibilità gestionale dell'intero sistema acquedottistico gestito e prevedono nuove realizzazioni (adduttrici, nuove interconnessioni acquedottistiche) ed ammodernamenti infrastrutturali e tecnologici dei sistemi acquedottistici maggiori e le grandi interconnessioni acquedottistiche.

Per quanto riguarda il medio-lungo periodo, tra gli interventi pianificati volti a garantire la continuità e la sicurezza dell'approvvigionamento di Roma e del territorio dell'ATO2, un posto di riguardo è riservato agli interventi **sui sistemi acquedottistici Peschiera-Le Capore e Marcio**.

Data la vetustà delle opere e la loro limitata flessibilità gestionale, si è avviato l'iter per arrivare alla realizzazione degli interventi necessari a rendere affidabile il sistema Marcio dal punto di vista della qualità della risorsa e della continuità e flessibilità di esercizio, contribuendo in tal modo ad innalzare la resilienza complessiva dell'approvvigionamento della Capitale e della sua Città Metropolitana.

[GRI 2-29, 413-1]

Nel 2022 sono stati completati i progetti di fattibilità tecnico economica (PFTE) ed avviati gli **iter autorizzativi**, oltre al "Nuovo Acquedotto Marcio", anche per i **3 sotto-progetti** - "**Raddoppio VIII Sifone - Tratto Casa Valeria-Uscita Galleria Ripoli - I Fase**", del "**Adduttrice Ottavia-Trionfale**" e della "**Condotta Monte Castellone - Colle S. Angelo**" - relativi ad opere idrauliche, individuati nel 2021, e che saranno realizzati anche con un finanziamento di circa 244 milioni di euro ottenuto nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Per quanto riguarda il principale intervento relativo al "**Nuovo Tronco Superiore Acquedotto del Peschiera**", **le attività propedeutiche alla realizzazione stanno andando avanti** sulla base del Parere del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici espresso nell'Adunanza del 14/10/2020 (Prot. n. 46/2020): nell'anno 2022 è stato avviato l'iter autorizzativo ai sensi del comma 1-bis, art. 44 della L. 108/21. La realizzazione di detto intervento trova copertura economica in parte con la tariffa del Servizio Idrico Integrato ed in parte con finanziamento stabilito con legge di Bilancio 2023 (Legge n. 197/22). Tale finanziamento ammonta a complessivi 700 milioni di euro.

Gli interventi a medio termine, invece, incentrati prevalentemente su realizzazioni/ammodernamento di potabilizzatori, serbatoi e adduttrici, mirano a mitigare, e dove possibile ad eliminare, le criticità legate all'approvvigionamento idrico in alcune aree territoriali in cui le fonti sono più vulnerabili, risentendo maggiormente delle contrazioni di disponibilità dei rispettivi acquiferi in caso di prolungati periodi di siccità o del persistere di criticità strutturali dei sistemi acquedottistici.

CRITICITÀ ESTIVA 2022

Il 2022, dal punto di vista meteorologico, è stato un anno caratterizzato da temperature elevate e scarse precipitazioni con una conseguente riduzione della disponibilità idrica. Ciò ha reso necessario, a livello nazionale, la nomina di un Commissario delegato per gli interventi urgenti per la gestione della crisi idrica. Il 22/06/2022 il Presidente della Regione Lazio ha firmato il decreto crisi idrica per proclamare lo stato di calamità regionale, nonché la richiesta di riconoscimento dello "stato di emergenza" alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Protezione Civile, preso atto che sul territorio regionale si è riscontrata "*una diffusa e generalizzata criticità connessa alla scarsità di risorsa idrica, dovuta alla mancanza di piogge autunnali aggravatasi eccezionalmente nei primi mesi dell'anno*".

Acea Ato 2 ha potuto fronteggiare la situazione di crisi grazie ad al piano di azioni intraprese già a partire dai precedenti anni, che hanno permesso di avere una rete telecontrollata e distrettualizzata, maggiormente interconnessa e più resiliente. Ad esse, nel 2022, si sono aggiunti gli interventi di realizzazione delle interconnessioni acquedottistiche tra i comuni di Civitavecchia e Albano Laziale e di nuovi impianti di potabilizzazione per i comuni di Ariccia e Manziana.

Per far fronte al periodo emergenziale, Acea Ato 2 ha, inoltre, richiesto l'autorizzazione alla derivazione di maggiori volumi di acqua dalle sorgenti del Pertuso per l'approvvigionamento idrico dei Comuni serviti dall'acquedotto del Simbrivio e della Doganella, e, in accordo con le Amministrazioni Comunali, ha condotto delle azioni di contrasto all'utilizzo della risorsa idrica per scopi non potabili, con limitazioni alle portate sulle utenze posizionate nelle zone rurali.

Inoltre, sono state condotte attività propedeutiche alla gestione di eventuali riduzioni delle sorgenti di alimentazione dei grandi acquedotti e delle piccole sorgenti.

Il piano di azione messo in campo ha permesso di gestire le criticità estive legate alla disponibilità della risorsa evitando azioni impattanti per la popolazione quali turnazioni idriche o il ricorso alle autobotti. L'ottimizzazione degli usi idrici ottenuta ha permesso di ridurre i prelievi di risorsa dall'ambiente e di non utilizzare le maggiori derivazioni di risorsa idrica concesse in misura straordinaria dalle sorgenti del Pertuso, che alimentano l'acquedotto del Simbrivio.

Sul lato degli interventi correlati alle fonti locali vulnerabili, azioni di intervento si rendono necessarie soprattutto nei territori esterni all'area di Roma e Fiumicino, quali ad esempio i Castelli Romani e altre zone dell'Alto Lazio. Si tratta di aree in cui la natura vulcanica del territorio provoca la presenza nelle falde acquifere di elementi minerali in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla normativa oppure a seguito dei tempi di ricarica lenti delle fonti le rendono più soggette a fenomeni di diminuzione di portata idrica.

Da tempo la Società si impegna per superare tali problematiche mediante un piano di interventi diversificati sul territorio, tra cui:

- la dismissione delle fonti di approvvigionamento locali più vulnerabili;
- la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche quali-qualitative attraverso interconnessioni acquedottistiche e/o nuovi pozzi;
- la realizzazione di impianti di trattamento per migliorare la qualità dell'acqua prelevata alle fonti e rimuovere le sostanze indesiderate e riportare i valori di concentrazione al di sotto dei limiti di legge.

Relativamente ai potabilizzatori, nel 2022 ne sono stati realizzati di nuovi e sono stati riqualificati o ampliati quelli esistenti, presso i comuni di Allumiere, Ariccia, Rignano Flaminio e Manziana.

Nel 2022, sono proseguiti gli interventi per la realizzazione di importanti **interconnessioni acquedottistiche** in grado di aumentare la resilienza del sistema acquedottistico nei Comuni di Albano Laziale e Civitavecchia che verranno alimentati da acquedotti con una maggiore disponibilità idrica, preservando gli acquiferi locali più vulnerabili. Per aumentare la disponibilità idrica nei comuni gestiti, è stata inoltre completata la realizzazione dei nuovi impianti di potabilizzazione a servizio dei pozzi Orsini e La Dolce nei comuni di Ariccia e Manziana. Una volta completate, **tali opere consentiranno di diminuire la pressione antropica sulle fonti locali**, caratterizzate da tempi di ricarica molto brevi e pertanto più sensibili a fenomeni di siccità, **a favore anche degli altri Comuni serviti da queste fonti di approvvigionamento**.

È proseguito, inoltre, il piano di **bonifica** delle reti idriche dando priorità di intervento alle infrastrutture con l'indice di guasto più elevato o sottodimensionate in misura tale da contribuire ai fenomeni di mancanza di acqua nei momenti di maggior consumo, oltre che ai tratti di bonifica prioritari per l'eliminazione delle forniture alternative a mezzo autobotti e dei tratti necessari alla dismissione di sorgenti e/o pozzi locali.

[GRI 303-4]

[GRI 416-1, 303-1]



OTTIMIZZAZIONE IN OTTICA SOSTENIBILE DEI PROCESSI DI POTABILIZZAZIONE DELLE ACQUE

La potabilizzazione delle acque ad uso umano è attuata laddove la qualità della risorsa idrica disponibile è tale da rendere necessaria la rimozione di sostanze potenzialmente pericolose per gli usi potabili. Dette sostanze che possono essere naturalmente presenti nei terreni da cui proviene la risorsa idrica (è il caso dell'arsenico e del vanadio, caratteristici dei terreni di origine vulcanica), oppure possono essere state introdotte nell'ambiente a causa delle attività antropiche. La loro rimozione avviene prevalentemente per filtrazione su materiale idoneo, assorbimento e/o adsorbimento su carboni attivi o resine scambiatrici, materiali che man mano che "catturano" le sostanze indesiderate, perdono la loro efficacia e devono essere sostituiti e/o rigenerati. Il processo ha una sua propria impronta ambientale e comporta uso di materie prime quali reagenti chimici ed energia, oltre che la produzione di materiale di scarto. Il consumo di materie prime per la potabilizzazione, in particolare, rappresenta ca il 29 % del totale di materia utilizzato dalla Società (cfr. paragrafo *I materiali utilizzati nei processi produttivi*) e Acea Ato 2 sta investendo in attività di ricerca e sviluppo volte ad ottimizzare il consumo di risorse e materie prime e ottimizzare i processi. Gli studi e le azioni intraprese si indirizzano su due fronti principali: da un lato l'ottimizzazione dei parametri di processo in modo da, a parità di risultato finale, ridurre gli usi di reagenti chimici e allungare la vita utile dei materiali con una riduzione dell'impatto derivante dal consumo di materie prime ed un conseguente riduzione dei costi di gestione; dall'altra identificare possibili nuovi materiali più eco-compatibili ed efficaci con i quali sostituire quelli in uso.

In generale, digitalizzazione ed innovazione, unitamente a studi specifici per ottimizzare i dosaggi di alcuni reagenti, consentono di monitorare ed analizzare i processi che tramite elaborazioni più puntuali facilitano l'analisi per la loro ottimizzazione. I risultati delle ottimizzazioni si possono già riscontrare nel 2022, con l'aumento della durabilità dei carboni attivi vegetali e la conseguente diminuzione della necessità della loro sostituzione (-80% nel 2022 vs 2021).

Nel corso del 2022, presso il potabilizzatore Pescarella, nel comune di Ardea, è stato realizzato un **modello per la stima della capacità di carico sito specifica del materiale filtrante** in funzione della composizione chimica dell'acqua in ingresso ed in funzione delle portate trattate da ogni singolo filtro; presso il potabilizzatore Laurentino, nel Comune di Pomezia, sono stati implementati il monitoraggio dei parametri tricloroetilene e tetracloroetilene e lo **studio della capacità di abbattimento dei media filtranti (GAC)**.

Sulla linea dell'individuazione di materiali filtranti alternativi per la potabilizzazione delle acque si sta conducendo una ricerca sperimentale sulla possibilità di utilizzare **un nuovo materiale filtrante** (BluAct) composto da una miscela di **carbone attivo e proteine amiloidi ottenute dagli scarti dell'industria casearia** (β -lattoglobuline), per la rimozione dell'arsenico ma anche il vanadio e il piombo, da utilizzare al posto dell'idrossido di ferro.

A partire dal 2021, il materiale è stato testato in scala reale ed i risultati ottenuti sono attualmente in corso di analisi nuovamente con testing in laboratorio per esaminarne tutti gli aspetti tecnico-gestionali. In particolare, sarà verificata l'affidabilità del processo di trattamento, la sua efficacia nel rimuovere l'arsenico ed infine l'assenza di rilasci in acqua di sostanze indesiderate. Contemporaneamente saranno svolte le necessarie indagini economico-finanziarie per confrontare costi/benefici della nuova tecnologia con il benchmark, attualmente rappresentato dalla tecnologia basata sull'uso dell'idrossido ferrico.

Nel 2022, sono proseguite le attività per la realizzazione di importanti **interconnessioni acquedottistiche** in grado di aumentare la resilienza del sistema acquedottistico nei Comuni di Albano Laziale e Civitavecchia che verranno alimentati da acquedotti con una maggiore disponibilità idrica, preservando gli acquiferi locali più vulnerabili. Per aumentare la disponibilità idrica nei comuni gestiti, è stata inoltre completata la realizzazione dei nuovi impianti di potabilizzazione a servizio dei pozzi Orsini e La Dolce nei comuni di Ariccia e Manziana. Una volta completate, tali **opere consentiranno di diminuire la pressione antropica sulle fonti locali**, caratterizzate da tempi di ricarica molto brevi e pertanto più sensibili a fenomeni di siccità, **a favore anche degli altri Comuni serviti da queste fonti di approvvigionamento**.

È proseguito, inoltre, il piano di **bonifica** delle reti idriche dando priorità di intervento alle infrastrutture con l'indice di guasto più elevato o sottodimensionate in misura tale da contribuire ai fenomeni di mancanza di acqua nei momenti di maggior consumo, oltre che ai tratti di bonifica prioritari per l'eliminazione delle forniture alternative a mezzo autobotti e dei tratti necessari alla dismissione di sorgenti e/o pozzi locali.

In Tabella 7 sono riportati i principali indicatori rappresentativi dell'attività di gestione della distribuzione idrica (riparazioni, bonifiche, estensioni di rete). [GRI 416-1]

Tabella n. 7 – Gli interventi sulle reti idropotabile nel 2021-2022

INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI	2021	2022
Interventi per guasto su rete	35.313 interventi (34.904 per guasto e 409 di ricerca perdite)	35.396 interventi (35.090 per guasto e 306 di ricerca perdite)
Installazione contatori (Nuove pose e sostituzioni)	15.807 interventi (12.233 nuove pose e 3.574 sostituzioni) e 135.448 sostituzioni massive in appalto	15.726 interventi (12.501 nuove pose e 3.225 sostituzioni) e 45.780 sostituzioni massive in appalto
Bonifica rete	203,39 km	204,5 km*
Ampliamento rete	10,10 km	9,04 km

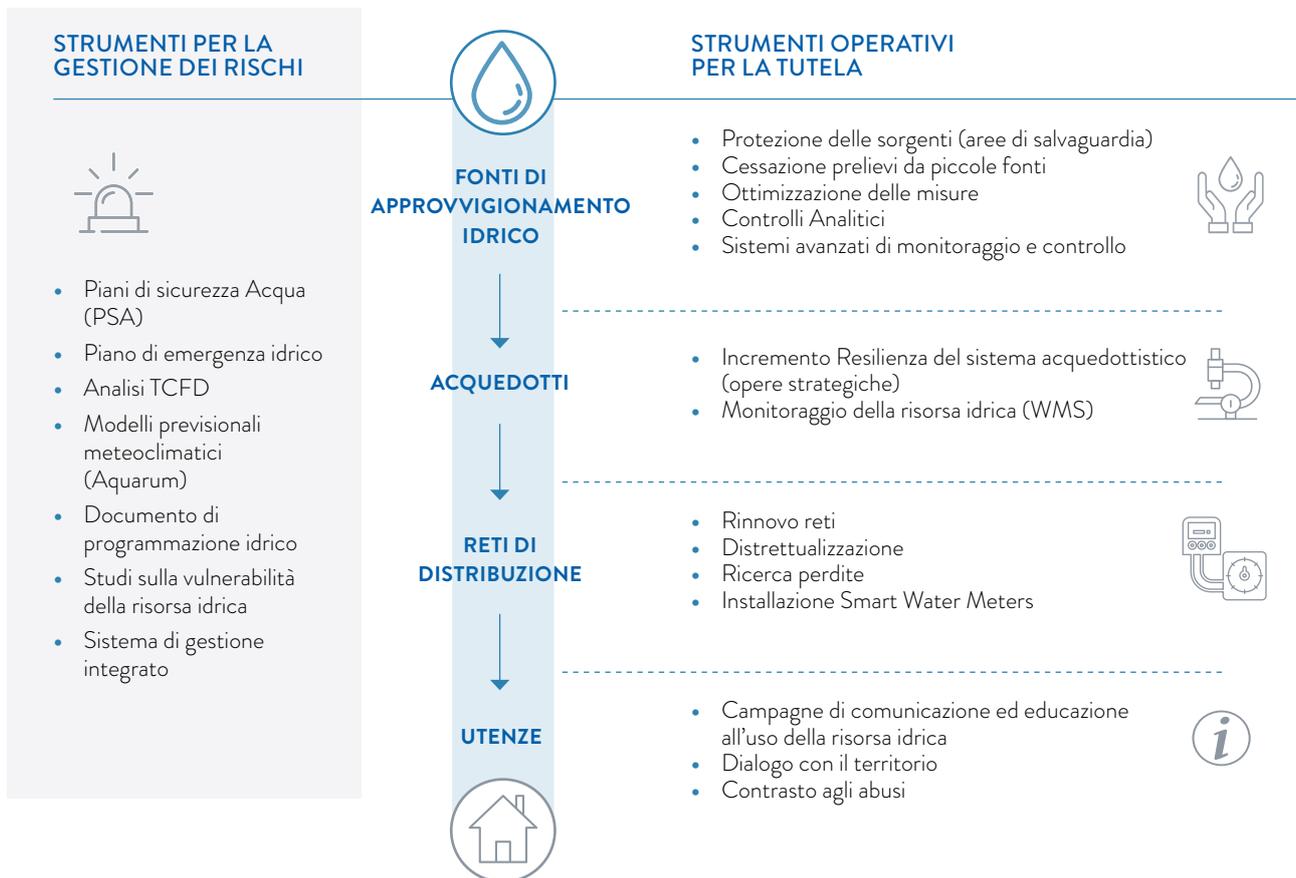
* Le bonifiche comprendono anche le relative derivazioni di utenza che vengono riqualificate in occasione delle lavorazioni idrauliche.

PRESERVARE LA RISORSA IDRICA POTABILE

In considerazione di diverse valutazioni interne condotte e dei recenti studi dell'ISPRA e del CMCC (Centro Euro Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici) (Figura 26), Acea Ato 2 SpA ha sviluppato una strategia di azione lungo alcune direttrici principali quali: [GRI 203-1, 203-2, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4]

- contenimento delle perdite, sia fisiche che commerciali;
- efficientamento delle reti e interconnessione sistemi acquedottistici;
- salvaguardia delle fonti di approvvigionamento, in ottica di prevenzione dei rischi e tutela dei fabbisogni attuali e futuri;
- digitalizzazione delle reti idriche e delle metodiche di misura.

Figura n. 26 – Strumenti e presidi per la gestione dei rischi in Acea Ato 2



In accordo con quanto stabilito dai criteri della Water Framework Directive (WFD, 2000/60/CE), lo studio della disponibilità, in termini quantitativi, delle potenziali risorse idriche sotterranee e dei possibili impatti relativi al prelievo di risorsa idrica dalle sorgenti può essere effettuato tramite il monitoraggio di alcune variabili attraverso l'implementazione di adeguati modelli interpretativi.

Le principali componenti da monitorare sono individuabili dalle precipitazioni (liquide e nevose), dall'evapotraspirazione, dal ruscellamento superficiale e dunque dall'infiltrazione nel sottosuolo in corrispondenza dell'area oggetto di bilancio.

Per quanto riguarda l'analisi del rischio climatico e dei suoi impatti sulle attività, la Società attraverso il progetto **Annual Quantification of Underground Available Resource for water Utility Management (AQUARUM)**, si è dotata di uno strumento utile alla valutazione dello stato quantitativo delle potenziali risorse idriche sotterranee e dei possibili impatti relativi al prelievo dalle sorgenti, in accordo con quanto stabilito dalla Direttiva Quadro sulle Acque dell'Unione Europea³⁵, cardine normativo per gli stati membri in ambito di gestione delle risorse idriche.

Lo studio è stato effettuato tramite il monitoraggio delle variabili di interesse e l'implementazione di un modello di calcolo fisicamente basato per la valutazione del bilancio idrologico, le cui principali componenti sono le precipitazioni (liquide e nevose), l'evapotraspirazione, il ruscellamento superficiale e l'infiltrazione nel sottosuolo.

Per le aree di ricarica degli acquiferi in gestione è stata implementata una metodologia di calcolo, in continuo (dal 1990 a oggi) e spazialmente distribuita, per la quantificazione delle componenti del bilancio idrologico a scala giornaliera. Tale metodologia riproposta da Acea Ato 2 secondo quanto definito dalle linee guida nazionali (Criteri tecnici per l'analisi dello stato quantitativo e il monitoraggio dei corpi idrici sotterranei. ISPRA 157/2017), sebbene sia da considerare ancora in una fase di sperimentazione, si ritiene possa già rappresentare un valido strumento per il monitoraggio dello stato quantitativo dei corpi idrici sotterranei.

[GRI 2-29]

La metodologia si integra con il monitoraggio delle portate disponibili durante l'anno idrologico e prelevate dalle sorgenti, rappresentando un valido supporto nell'adozione di strategie, non solo durante la verificarsi di eventi siccitosi, ma anche per una programmazione a lungo termine volta alla promozione di un modello sostenibile di gestione delle risorse idriche. A complemento di questi studi, Acea Ato 2 con la collaborazione dell'Istituto di Ricerca sulle Acque del CNR sta elaborando tecniche e strumenti utili per determinare la probabilità di default futuro del sistema di approvvigionamento nel soddisfare i fabbisogni idrici. Nello specifico, gli obiettivi della collaborazione sono: lo sviluppo di uno strumento informatico per la modellazione delle portate erogate dalle sorgenti utilizzate a scopo idropotabile, lo sviluppo di linee guida per la stima della portata massima estraibile da un campo pozzi e l'implementazione del **tool INOPIAQGIS** – strumento di supporto alle decisioni finalizzato al preannuncio delle crisi idriche tramite una valutazione immediata del rischio di shortage di un sistema di approvvigionamento idrico – al sistema multi-risorsa che alimenta la Città Metropolitana di Roma.

Sempre nell'ambito delle iniziative di tutela e salvaguardia delle fonti di approvvigionamento, **è stata avviata ed è ancora in corso**, una convenzione di ricerca con il Centro di Ricerca CERI – Prevenzione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici dell'Università di Roma La Sapienza, per attività di studio della pericolosità geologica, con l'implementazione dei sistemi di monitoraggio e relativa reportistica a fini gestionali, presso l'impianto delle Sorgenti del Peschiera e quello della Sorgente Le Capore, tra le principali fonti di approvvigionamento gestite.

LO STUDIO DELLA DISPONIBILITÀ IDRICA

Nel corso del 2022 Acea Ato 2 ha proseguito l'attività di collaborazione con l'Università degli Studi di Catania per la previsione delle probabilità di soddisfacimento della disponibilità idrica per le principali sorgenti a ciclo naturale in gestione, introducendo l'ipotesi dei cambiamenti climatici in scenari a medio e lungo termine (30, 50 anni). Lo studio intrapreso si pone come strumento di supporto alla valutazione delle disponibilità idriche future per ogni acquifero preso in esame, nell'ottica di preservare e/o incrementare la resilienza dei sistemi idrici.

A seguito di una preselezione dei modelli climatici regionali di riferimento, sono stati considerati due differenti scenari di emissione delle forzanti climateranti: le proiezioni di tali scenari valutati per le variabili di interesse sono dunque state utilizzate come input per un modello previsionale delle portate sorgive con lo scopo di valutare la variazione indotta sulla disponibilità idrica futura. La metodologia proposta conduce alla valutazione di curve affidabilità-disponibilità idrica, intese come valido strumento per il calcolo della probabilità di superamento (o non superamento) di un determinato valore di portata nell'ipotesi dei diversi scenari climatici e orizzonti temporali considerati.

Sul lato della **riduzione delle perdite idriche sia fisiche che commerciali**, la gestione quotidiana dell'acqua si realizza in modo responsabile ed efficiente attuando diverse linee di azioni quali la **distrettualizzazione delle reti idriche, la lotta agli abusi e l'ottimizzazione delle misure e del monitoraggio**.

[GRI 303-5]

La distrettualizzazione avviata a partire dal 2018, nei territori gestiti da Acea Ato 2, consiste nella suddivisione della rete idrica in aree denominate "distretti di misura" e permette, grazie al controllo puntuale sulle singole porzioni di rete, l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio (i) l'identificazione tempestiva di eventuali nuove perdite o di anomalie di altra natura (ii) e quindi di procedere al risanamento con un vantaggio in termini di riduzione di volumi persi (iii). Tale sistema, produce un generale miglioramento nella gestione della rete consentendo un controllo continuo e puntuale dei livelli di servizio, riducendo la frequenza dei guasti e garantendo anche un'ottimizzazione energetica nei casi in cui le reti siano alimentate da sistemi di pompaggio.

Nel corso dell'anno 2022 è stato ultimato, come da Piano Strategico, il programma che prevedeva la distrettualizzazione della totalità delle reti di distribuzione in gestione, al netto delle nuove acquisizioni 2022 che saranno oggetto di studio nel corso del 2023. Nell'anno di rendicontazione sono stati installati 455 nuovi strumenti di misura di portata e pressione, che portano a 2.679 i misuratori complessivamente attivi nei distretti idrici realizzati. Tale attività è stata svolta con il personale tecnico di Acea Ato 2 e attraverso le ditte affidatarie dell'appalto per la distrettualizzazione e l'efficientamento delle reti di distribuzione. Questa densa infrastruttura di misura, consente un monitoraggio efficace dei sistemi di distribuzione, consentendo altresì di intercettare in maniera tempestiva derive ed anomalie in rete, legate al determinarsi di nuove perdite idriche (affioranti ed occulte), favorendo ed indirizzando dunque l'elaborazione di strategie strutturate per l'ottimizzazione dei regimi pressori, migliorando la qualità del servizio idrico finale e conseguentemente ridurre i volumi idrici persi.

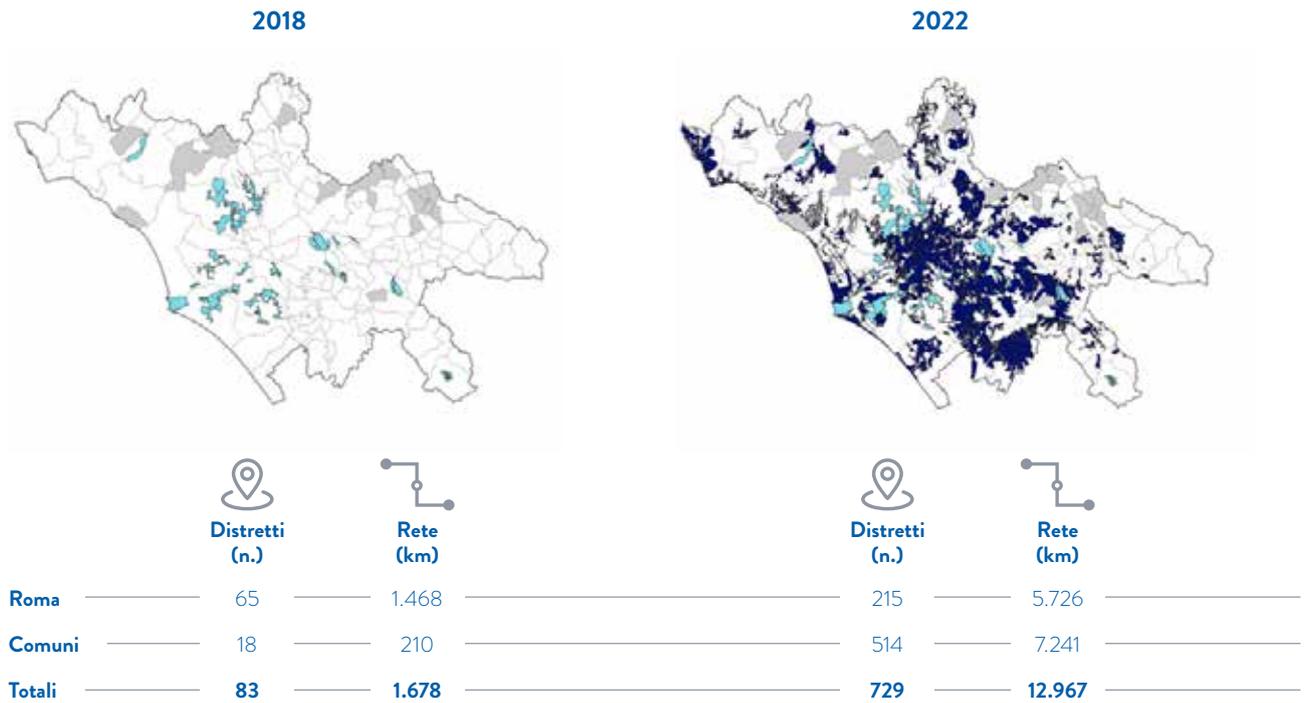
Complessivamente, ad oggi, Acea Ato 2 ha realizzato **729 distretti di misura** (83 prima della costituzione dell'Unità Tutela della Risorsa Idrica, Figura 27) su oltre 13.700 km di rete di distribuzione gestita. L'attività ha previsto una fase iniziale di approfondimento dei livelli di conoscenza, di rilievo e georeferenziazione dei sistemi infrastrutturali di distribuzione. Questa fase ha permesso di ottenere un livello via via crescente di digitalizzazione degli asset in gestione ed ha rappresentato il presupposto per una efficace modellazione degli scenari di esercizio e la definizione delle proposte di ottimizzazione dello stesso. In tal senso, le principali azioni promosse a valle della fase di studio delle reti, sono state l'attivazione di limiti di zona per separare i sistemi di distribuzione operanti con livelli di servizio differenziati, l'installazione di sistemi di gestione della pressione per la stabilizzazione del carico in accordo con i livelli e gli standard minimi di servizio, le attività di ricerca e riparazione delle perdite e le proposte per il rinnovamento e la bonifica di tratti di rete per cui risultasse una maggiore propensione al danno. Le risultanze delle attività di efficientamento sono state implementate nei sistemi GIS.

Nel 2022 si segnala, inoltre, l'ottimizzazione della qualità della misura di processo, tramite verifica e taratura dei misuratori installati sulle fonti di approvvigionamento e negli impianti di potabilizzazione, e **l'avanzamento dell'attività di censimento e georeferenziazione delle reti**. Il dato di sintesi maggiormente rappresentativo di questo percorso è senz'altro la quota di volume di processo misurato, consuntivata all'ARERA, che passa dal 84,6% del 2018 al 91,5% del 2022. Il dato, via via crescente a testimoniare l'impegno che Acea Ato 2 destina al presidio della misura, è stabilmente superiore al target del pre-requisito fissato da ARERA per la predisposizione del bilancio idrico e la consuntivazione dei livelli di perdita, fissato al 70%. Le azioni messe in atto hanno permesso di ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 4,2% rispetto al 2021 (riduzione pari a circa il 17% rispetto al 2019)³⁶.

Per quanto attiene l'attività di **ottimizzazione delle pressioni di esercizio** agenti nella rete di distribuzione, è proseguita l'attività di installazione di organi di regolazione a controllo idraulico e meccanico, in grado di gestire i livelli di servizio in rete in modo automatico, dinamico ed efficace: nel corso del 2022 sono stati installati 178 organi di regolazione per un totale di 794 al 31.12.2022.

La **ricerca perdite** lungo la rete viene effettuata producendo il minimo impatto ambientale sul territorio, grazie ad un'efficace attività di pre-localizzazione attuata con sistemi noise-logger, ossia apparecchiature elettroacustiche in grado di individuare i tratti di rete su cui sono presenti perdite idriche ed indirizzare la localizzazione delle stesse, limitando l'area di scavo necessaria alla riparazione.

Figura n. 27 – Confronto distrettualizzazione 2018-2022



³⁶ Valore calcolato in coerenza con il perimetro di riferimento delle perdite globali nell'anno 2019, anno base dei target definiti nel Piano di Sostenibilità di Gruppo 2020-2024.

DISTRETTUALIZZAZIONE E GESTIONE ATTIVA DELLE PRESSIONI

Acea Ato 2 SpA si è posta l'obiettivo di tracciare ciascuna situazione legata alla regolazione della pressione nelle reti, elemento che se non correttamente gestito può, oltre ad essere fonte di stress sulle infrastrutture, determinare inefficienze e dunque influire sui livelli di perdita idrica. Il pressure management è, infatti, lo strumento più efficace per gestire al meglio le reti di distribuzione, per limitare le perdite fisiche e orientare la gestione del servizio sempre più verso una prospettiva sostenibile e di tutela della risorsa idrica. L'attività di distrettualizzazione portata avanti in questi anni, è fondamento per la strutturazione di questo percorso di controllo continuo ed attivo dei livelli di servizio.

Con queste premesse, nel corso del 2022, sono stati portati avanti e conclusi i lavori di efficientamento rete nelle aree del Municipio I e II di Roma, nel quadrante nord est dell'anello urbano più interno della città ed arrivando fino ai quartieri San Giovanni e Appio-Latino. Un'area grande complessivamente 16 km², dove risiedono 230.000 abitanti serviti da 530 km di condotte di distribuzione. Quest'area è stata oggetto delle attività di distrettualizzazione negli ultimi quattro anni, e conta oggi 12 distretti attivi ed un monitoraggio assicurato da 105 misuratori in TLC. Il territorio in esame è servito da due sistemi acquedottistici principali, in esercizio con livelli di pressione sostanzialmente differenti; il sistema dei Sifoni Acqua Marcia (SAM), per un totale di circa 1.500 l/s ed il sistema proveniente dal serbatoio Monte Mario (MOM), accumulo strategico ai fini dell'esercizio per Roma, che contribuisce con circa 300 l/s. Altre connessioni minori attestano la portata media in ingresso al sistema intorno ai 2.000 l/s, con punte orarie che raggiungono anche i 4.000 l/s.

Grazie alla realizzazione, nel corso dell'anno, dei nodi strategici di regolazione denominati "Colle Oppio", "Capannacce" e "Farnesina", è stato possibile governare i regimi pressori su tutta l'area descritta rendendo possibile una più efficace gestione dei carichi diurni, volta alla miglior qualità del servizio possibile senza trascurare la necessità di non superare i valori soglia di alta pressione. Il complesso di opere a regime consente il governo di un flusso complessivo fino a 4.000 l/s di portata nella punta, con un controllo in tempo reale di tutti i parametri di processo e con una accuratezza nella regolazione contenuta entro il metro su tutta l'area, cui corrisponde una riduzione nel sistema che complessivamente può quantificarsi in circa 250 l/s. La gestione ottimale dei flussi e regimi pressori ha determinato, inoltre, una importante riduzione dell'impegno energetico del Centro Idrico di Cecchina BIS, nel quadrante nord-est della città, opera strategica per il trasferimento di risorsa idrica dal sistema idrico in sinistra al sistema idrico in destra Tevere ed un miglioramento dei parametri di qualità e continuità del servizio sull'intera area.

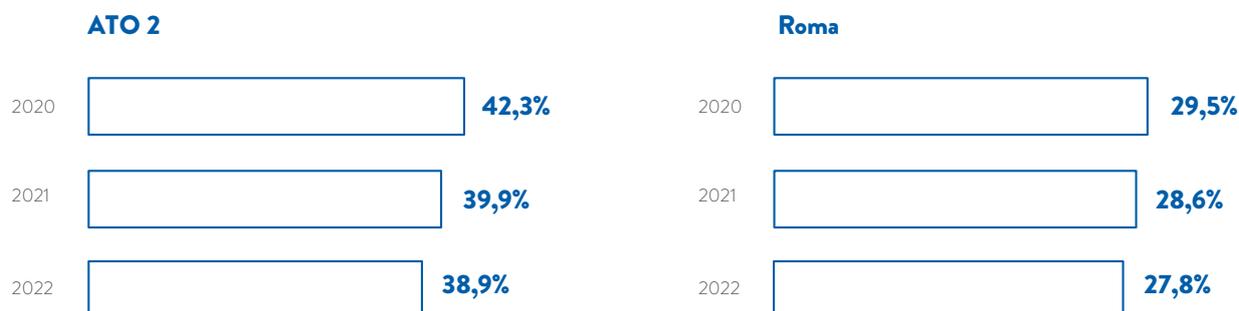
Elementi indispensabili per una corretta valutazione delle azioni necessarie per la salvaguardia della risorsa idrica sono l'**accuratezza delle misure** di processo e l'**ottimizzazione delle letture** attraverso un sistema di gestione centralizzato. Dal 2019 Acea Ato 2 ha dotato tutte le fonti di approvvigionamento gestite di misuratori di portata elettromagnetici e vengono effettuate campagne di verifica e taratura dei misuratori installati sulle grandi fonti di approvvigionamento. Questa attività continua per i comuni di recente acquisizione, per i quali nel corso del 2023 sarà possibile predisporre bilanci idrici sempre più affidabili.

Nel corso del 2022, le **azioni di contrasto all'abusivismo** hanno permesso di ottenere la regolarizzazione amministrativa di 1.819 utenze con un recupero di volume erogato di oltre 329.247 m³.

Il complesso di tutte le azioni sopradescritte ha prodotto come risultato la progressiva riduzione delle perdite idriche percentuali, che nell'ultimo triennio sono passate dal 42,3 % del 2020 al 38,9%³⁷ del 2022 (Figura 28), una riduzione dei volumi persi di risorsa idrica pari a circa il 13% rispetto al 2020. In particolare, e in linea con il trend di diminuzione del biennio precedente, le perdite totali della rete di Roma si sono ridotte al 27,8% (erano pari al 28,6% nel 2021 e al 29,5% nel 2020).

[GRI 413-1]

37 Dato M1b della Delibera ARERA 917/17R/Idr. Il dato non include i comuni di Civitavecchia e Percile, al fine di preservare la parità di perimetro rispetto al biennio precedente e consentire la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento. Includendo nel perimetro i Comuni di Civitavecchia e Percile, il valore delle perdite idriche percentuali è calcolabile ad oggi a 39,8%. In generale, in coerenza con le modalità di calcolo ARERA, il bilancio non comprende i comuni in deroga per il macro indicatore M1 ex deliberazione ARERA 917/2017/R/Idr. I dati 2020 e 2021 sono stati aggiornati con i valori consolidati e validati dall'Autorità.

Figura n. 28 – Le perdite idriche percentuali nel triennio 2020-2022, ATO2³⁸ (sx) e Roma (dx)

Per una corretta gestione della risorsa idrica ed una migliore pianificazione degli interventi sulle infrastrutture, è necessario un puntuale **monitoraggio di consumi, portate e pressioni lungo la rete**. Questo è possibile attraverso il censimento completo delle infrastrutture e la loro rappresentazione sul Sistema Informativo Georeferenziato (**GIS**) e mediante la gestione/controllo delle infrastrutture da remoto (**telecontrollo**). Acquedotti e rete di adduzione sono dotati di un sistema di telecontrollo quali-quantitativo: il sistema centrale acquisisce dati dalle apparecchiature in campo, permettendo la conoscenza dello stato della rete e la sua conduzione (assetto degli impianti, stato delle pompe e delle valvole, misure idrauliche, chimiche, fisiche ed energetiche, allarmi e possibilità di effettuare manovre da remoto). Anche la rete di distribuzione, alimentata da centri idrici, è posta sotto telecontrollo, in modo particolarmente esteso e capillare su Roma, tramite numero elevato di sensori e misure di portata e/o pressione e/o livello e/o qualità.

Alla fine del 2022, oltre l'86% delle reti di Acea Ato 2 è georeferenziato e sono telecontrollati 1.211 impianti del comparto idrico (sorgenti, pozzi, acquedotti, adduttrici, centri idrici, potabilizzatori), ai quali si aggiungono 1.947 ulteriori telecontrolli sulla rete di distribuzione, così articolati: 1.256 punti di distrettualizzazione, 124 cassette dell'acqua e 567 punti di rilevazione delle pressioni di rete (401 idrovalvole e 166 punti di pressione). Fra tutti i suddetti impianti, 507 risultano dotati di misure di qualità dell'acqua.

La digitalizzazione delle reti e delle infrastrutture ha permesso di acquisire una maggiore consapevolezza, attraverso misurazioni puntuali, dei volumi captati e trasportati lungo le reti di distribuzione, nonché una conoscenza immediata dello stato del sistema in esercizio. Il monitoraggio continuo dei processi e delle infrastrutture è un approccio preventivo al rischio di interruzione del servizio che consente di identificare per tempo eventuali anomalie, come perdite idriche, potenziali danni alle infrastrutture, infiltrazioni inquinanti, e di agire per risolverle prima che diventino condizioni sfavorevoli per il corretto esercizio del sistema.

A completamento dell'offerta di strumenti digitali a supporto delle attività di gestione del servizio idrico, la società sta proseguendo lo sviluppo della piattaforma di decision support system denominata Waidy Management System, concepita sulla base del know-how interno al fine di supportare i tecnici nella tutela della risorsa idrica lungo tutto il suo ciclo, dal prelievo alle fonti fino alla restituzione in ambiente.

Nell'ambito delle attività di **sostituzione massiva dei contatori**, Acea Ato 2 nel 2022, ha portato avanti il progetto funzionale ad una progressiva telelettura dei contatori idrici, installando circa 6.000 nuovi dispositivi sviluppati e brevettati con la collaborazione di Areti, arrivando così a circa 34.000 dispositivi sostituiti dall'avvio del progetto. Inoltre è prevista l'introduzione di soluzioni peculiari in funzione delle differenti esigenze e l'introduzione di nuovi dispositivi di telelettura di tipo "Smart Meter integrato" con tecnologia NB-IoT dal quale ci si attendono benefici in termini di telegestione e ottimizzazione di qualità, quantità e sicurezza dei dati.

38 Dato M1b della Delibera ARERA 917/17R/Idr. Il dato non include i comuni di Civitavecchia e Percile, al fine di preservare la parità di perimetro rispetto al biennio precedente e consentire la verifica del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento. Includendo nel perimetro i Comuni di Civitavecchia e Percile, il valore delle perdite idriche percentuali è calcolabile ad oggi a 39,8%. In generale, in coerenza con le modalità di calcolo ARERA, il bilancio non comprende i comuni in deroga per il macro indicatore M1 ex deliberazione ARERA 917/2017/R/Idr. I dati 2020 e 2021 sono stati aggiornati con i valori consolidati e validati dall'Autorità.

WAIDY MANAGEMENT SYSTEM

Per essere più efficaci nel monitoraggio della risorsa, nella sua tutela e riduzione perdite, si è scelto a livello di Gruppo di implementare una piattaforma a uso della tutela della risorsa idrica – il c.d. **Waidy Management System (WMS)** – che attingendo dal Sistema Informativo Georeferenziato (di seguito GIS), di telecontrollo e dal sistema commerciale permetta di perseguire tali obiettivi. Il sistema è una soluzione applicativa multicanale, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi con lo scopo di ottimizzare la gestione dell’acqua nelle reti ed essere uno strumento di supporto decisionale.



La realizzazione dello strumento applicativo, focalizzata verso l’affidabilità architettonica e la User Experience grazie ad un team interno in partnership con un operatore tecnologico esterno, a partire dal 2021, sta seguendo una roadmap di sviluppo che prevede rilasci progressivi di funzionalità con approccio completamente agile. *Agile-DevOps*.

Il sistema viene già utilizzato per la gestione del bilancio, dei distretti idrici e delle interruzioni del servizio e prevede la prosecuzione della roadmap pluriennale con continue evoluzioni delle funzionalità esistenti e future estensioni a nuovi ambiti funzionali.

GLI USI DELLA RISORSA IDRICA

Acea Ato 2 riveste un doppio ruolo in quanto è al contempo gestore idrico e utilizzatore di acqua, della quale necessita per i processi gestiti e le utenze degli edifici in cui opera il personale.

[GRI 303-1, 303-2]

Tabella n. 8 – I consumi idrici nel triennio 2020-2022

Prelievo	u.m.	2020	2021	2022
Acqua per usi industriali totali	m³	61.313	1.735.380	1.785.648
Di cui per fonte:				
Da acquedotto	m ³	-	-	
Da pozzo	m ³	-	-	
Recupero prima pioggia	m ³	-	-	
di cui recuperata	m ³	61.313	1.735.380	1.785.648
Acqua per usi civili	m³	2.057.412	1.813.995	1.895.546
TOTALE ACQUA CONSUMATA³⁹	m³	2.118.725	3.549.375	3.681.194

[GRI 301-2, 303-3, 303-4, 303-5]

Al fine di ottimizzare i propri consumi d’acqua, sono stati avviati una serie di interventi presso i maggiori depuratori per incrementare il **riutilizzo dell’acqua depurata** in uscita agli impianti all’interno del processo stesso di trattamento, con particolare riferimento ai comparti delle linee fanghi e di pretrattamento iniziale. In particolare, a partire dal 2020 e secondo le logiche dell’economia circolare, è stata avviata la costruzione della linea di acqua industriale nei principali impianti di depurazione gestiti. Questi interventi hanno permesso di arrivare al riutilizzo ad oggi di circa 1,8 milioni di m³ di acque depurate⁴⁰ (Tabella 8) nei processi industriali, evitando l’equivalente uso di acqua di rete, con una copertura di ca il 49% dei consumi idrici totali della Società. L’acqua riutilizzata nel corso del 2022 è pari ai volumi di acqua di 714 piscine olimpioniche.⁴¹ Tra il 2022 e il 2024 sono previsti ulteriori interventi e progetti per ampliare l’utilizzo di acqua depurata sia per scopi produttivi che per scopi irrigui. Tra gli interventi programmati, vi è ad esempio l’estensione delle linee già esistenti presso i depuratori Roma Sud e Roma Est, così come l’avvio di lavori analoghi presso il depuratore “Parco Leonardo” (Fiumicino), aumentando la quantità di acqua riutilizzata secondo una logica di economia circolare della risorsa.

L’acqua riutilizzata nel 2022



al volume di acqua di 714 piscine olimpioniche.

39 La totalità dell’acqua consumata da Acea Ato 2 sia per usi idrici civili che per usi industriali viene scaricata direttamente nella rete fognaria.

40 Dato stimato per una parte dei depuratori in cui viene riutilizzata acqua depurata.

41 Volume di una piscina olimpionica è pari a 2.500 mc.

L'OTTIMIZZAZIONE DEL COMPARTO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

[GRI 2-29, 303-2, 413-2]

I processi depurativi vengono gestiti perseguendone il mantenimento e miglioramento dell'efficienza nel rispetto delle prescrizioni autorizzative a cui ogni impianto è soggetto ed in considerazione del contesto regolatorio-tariffario in cui opera. I limiti allo scarico sono stabiliti mediante atto autorizzativo del singolo impianto rilasciato dall'Ente amministrativo competente in materia che, in base a valutazioni di carattere tecnico-ambientale in fase istruttoria, può fissare parametri più prescrittivi rispetto a quelli nazionali. In tal senso, il contesto normativo in cui la Società opera è caratterizzato da standard prescrittivi allo scarico mediamente più elevati rispetto al riferimento normativo nazionale.

In particolare, si può rilevare una differenziazione delle prescrizioni autorizzative sulla base delle caratteristiche idrogeologiche del territorio gestito. L'area "Roma" presenta limiti autorizzativi in uscita meno restrittivi rispetto al restante territorio grazie alla presenza di corpi idrici superficiali di grandi dimensioni e deflusso quali i fiumi Tevere, Aniene e Arnone. Sulle aree a Sud e Nord della Capitale, invece, insistono limiti tabellari più stringenti (Tab. 4 del D.Lgs. 152/06) a causa della progressiva diminuzione nel tempo del deflusso idrico medio nei fossi e corpi idrici minori in cui vengono reimmesse le acque depurate e che ha comportato la identificazione di tali corpi idrici come non perenni ai sensi del D.Lgs. 152/06.

In linea con la programmazione degli interventi, è proseguito il piano di bonifica ed estensione delle reti fognarie dando priorità di intervento alle infrastrutture con l'indice di guasto più elevato o sottodimensionate.

Al 31.12.2022 sono stati realizzati circa 21,78 km di nuove reti fognarie e sono stati bonificati circa 13,44 km di rete fognaria.

Tabella n. 9 – Gli interventi sulle reti fognarie nel biennio 2021-2022

	2021	2022
Interventi per guasto su rete	3.302 interventi	2.986 interventi
Interventi programmati	172 interventi	245 interventi
Ampliamento rete	8,23 km di rete ampliata	21,78 km di rete ampliata
Bonifica rete	17,6 km di rete bonificata	13,44 km di rete bonificata

[GRI 413-1, 416-1]

Al fine di controllare e mantenere l'efficienza e l'efficacia del processo depurativo la Società effettua ogni anno migliaia di determinazioni analitiche, avvalendosi di una rete di 6 laboratori interni collocati nei depuratori maggiori o presso centri operativi e del laboratorio certificato della società del Gruppo Acea Elabori.

I dati delle determinazioni analitiche dei singoli laboratori vengono raccolti su di una piattaforma informatica (**Water Quality Monitor – WQM**) sulla quale vengono riportati anche i dati delle portate in ingresso ai depuratori, le quantità di reagenti usate per ciascun depuratore ed altri dati gestionali che sono immediatamente fruibili dal personale operativo impiegato presso gli impianti.

Nel 2022 sono state eseguite 135.906 determinazioni analitiche sui 6.999 campioni effettuati confermano le alte prestazioni di abbattimento raggiunte nel processo di depurazione dall'Organizzazione (Tabella 10 e Tabella 11).



135.906

Determinazioni analitiche sulle acque reflue

6.999

Campioni analizzati



Tabella n. 10 – I parametri in uscita dei principali depuratori gestiti nel triennio 2020-2022

[GRI 303-2]

Parametri in uscita dei depuratori principali	UM	2020	2021	2022
BOD ₅	media dei valori (mg/l)	4,8	4,8	4,0
COD	media dei valori (mg/l)	16,4	20,3	23,8
SST	media dei valori (mg/l)	7,8	8,5	8,3
Azoto (somma di N-NH ₄ ⁺ , N-NO ₂ ⁻ , N-NO ₃ ⁻)	media dei valori (mg/l)	9,7	5,8	5,8
NH ₄ ⁺	media dei valori (mg/l)	2,5	2,1	2,5

Tabella n. 11 – L'efficienza di depurazione dei principali depuratori gestiti nel triennio 2020-2022

[GRI 303-2]

Efficienza di depurazione dei depuratori gestiti	UM	2020	2021	2022
$100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$	%	92,0	88,8	90,3
$100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$	%	92,6	91,9	95,3
$100 \times (\text{N}_{\text{in}} - \text{N}_{\text{out}}) / \text{N}_{\text{in}}$	%	77,4	74,6	73,3
$100 \times (\text{BOD}_{\text{in}} - \text{BOD}_{\text{out}}) / \text{BOD}_{\text{in}}$	%	90,3	90,0	93,1

Le ottime performance del comparto depurativo sono confermate anche dal valore della percentuale di non conformità dei campioni esaminati rispetto ai limiti di scarico (indicatore ARERA M6⁴² – tasso di non conformità), pari a 2,83% nel 2022, ulteriormente in diminuzione rispetto al 2021 3,38% e 2020 3,58%⁴³.

[GRI 303-4]

In affiancamento ai controlli sul processo depurativo, attraverso l'operato della Sala Operativa Ambientale vengono monitorati in continuo i dati, da telecontrollo, relativi alle informazioni idrometriche e pluviometriche dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla qualità dell'acqua dei corpi idrici. Nel 2022 sono stati eseguiti 349 campioni in 25 punti di prelievo sui fiumi Tevere e Aniene e 33 punti di prelievo sul lago di Bracciano.

Sul comparto depurativo, relativamente alla matrice aria vengono condotti annualmente numerosi controlli e monitoraggi, oltre a quelli necessari richiesti dalle prescrizioni autorizzative previste dagli Enti competenti in materia. Tali controlli, condotti grazie al contributo della società del Gruppo Acea Elabori, comprendono la determinazione di alcuni parametri chimici e biologici (H₂S, NH₃, VOC's, mercaptani, NO_x, etc.), indicatori se presenti oltre determinate soglie di potenziali criticità connesse con lo sviluppo di cattivi odori in presenza di fenomeni anaerobici relativi sia ai reflui che ai fanghi.

In ottica di medio-lungo termine, si stanno attuando una serie di azioni per razionalizzare il sistema fognario-depurativo, superandone la frammentazione a favore di impianti medio-grandi e al contempo aumentandone la potenzialità complessiva a servizio del territorio (Piano di centralizzazione dei depuratori). Tale piano garantisce un miglior controllo ed una maggiore resilienza del sistema e, al contempo, l'ottimizzazione degli aspetti/impatti ambientali correlati al processo di trattamento delle acque reflue quali produzione rifiuti, consumo di energia e di prodotti chimici ed emissioni in atmosfera. Il **Piano di centralizzazione dei depuratori** che prosegue dal 2018, parallelamente a una serie di interventi di potenziamento su 10 impianti, ha consentito di dismettere 17 depuratori tra il 2020-2022. Dalla data di acquisizione del Servizio Idrico Integrato (2003), e successivi passaggi, sono stati già eliminati oltre il 16% dei depuratori di piccola e media potenzialità (31 su 187).

[GRI 303-1]

Nel 2022, il Piano di Centralizzazione ha raggiunto l'obiettivo di ulteriori 4 impianti di depurazione minori eliminati (Carchitti nel comune di Palestrina, Morosina nel comune di Ciampino, Parco della Tiburtina nel comune di Roma, Santa Palomba nel comune di Pomezia).



42 Macro-indicatore M6 – Qualità dell'acqua depurata: "Il macro-indicatore M6 è definito come tasso percentuale di campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione in termini di concentrazione dei parametri inquinanti delle tabelle 1 e 2, sul totale dei campionamenti effettuati dal gestore nell'arco dell'anno, ai sensi dell'Allegato 5 alla parte III del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., sull'acqua reflua scaricata da tutti gli impianti di depurazione di dimensione superiore ai 2.000 A.E. o 10.000 A.E., se recapitanti in acque costiere - presenti al 31 dicembre dell'anno nel territorio di competenza del gestore nell'ATO considerato." Fonte: Allegato A documento di "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".

43 Il dato 2021 è stato consolidato nel corso dell'anno e pertanto rettificato rispetto al precedente ciclo di rendicontazione.

La riduzione della frammentazione a favore di impianti di dimensioni medio-grandi, accompagnata dall'integrazione dei sistemi di collettamento fognario, consente un maggior controllo sull'efficacia della depurazione e contemporaneamente un'ottimizzazione dei costi di gestione, nonché nuove prospettive in ottica di economia circolare e di bioeconomia (cfr. paragrafo *La valorizzazione della materia e dell'energia*).

PROGETTO DEPURART - COBIS



Il progetto “DepurArt” nato nel 2021 nell’ambito dell’importante intervento di riqualificazione del depuratore di Fregene, nel 2022 è stato esteso all’impianto di depurazione del Consorzio Bacino Idrico Sabatino (CoBIS), situato nel Comune di Roma.

Questo depuratore si occupa del trattamento delle acque reflue urbane dei Comuni di Anguillara Sabazia, Bracciano, Manziana, Oriolo Romano, Trevignano Romano e la zona di Cesano appartenente al 15° Municipio del Comune di Roma, per un totale di circa 90 mila abitanti.

Il Consorzio costituito tra Acea e i Comuni appena citati, che ha assunto il nome di CoBIS, nasce con lo scopo di tutelare e proteggere le acque del lago di Bracciano ed il progetto “DepurArt” presso il depuratore ha come obiettivo quello di far conoscere più da vicino l’impianto e le attività svolte al suo interno a beneficio della comunità e del territorio in cui è collocato. Il percorso si sviluppa in 17 tappe, di cui 16 dedicate al processo di depurazione che avviene all’interno dell’impianto e l’ultima invece è dedicata al monitoraggio della biodiversità.

Gli impianti di depurazione per le acque reflue, per il loro aspetto strutturale, possono non sembrare luoghi adatti alla vita di animali o piante, eppure sono luoghi in cui la biodiversità, quindi la varietà di specie viventi, può essere conservata al punto da diventare delle aree rifugio per gli animali oppure “hotspot”, quindi delle riserve per la conservazione della biodiversità.

Per la spiegazione del tracciato al visitatore, viene messa a disposizione una vera e propria audioguida multimediale fruibile da una specifica WebApp per smartphone per scoprire, tappa dopo tappa, il processo di depurazione dell’acqua e l’avifauna che può vivere presso l’impianto.

L’intervento punta a tutelare il territorio e sensibilizzare i più giovani alla salvaguardia dell’ambiente attraverso visite guidate che saranno organizzate in collaborazione con le Amministrazioni comunali e le strutture scolastiche sul territorio.

TUTELARE L'AMBIENTE

Le attività di Business di Acea Ato 2, in modo particolare la gestione delle fonti di approvvigionamento e dei depuratori, possono generare potenziali impatti sull'ambiente. La Società, consapevole del ruolo chiave che riveste sul territorio in cui opera, si impegna per mettere in campo azioni volte alla tutela del territorio e alla salvaguardia della biodiversità.

La **Politica di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato** di Acea Ato 2 detta i principi che favoriscono di svolgere il proprio business lavorando nel rispetto e nella tutela dell'ambiente. In particolare il Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015 permette di migliorare la capacità di identificare e gestire gli impatti che la Società ha o potrebbe avere sull'ambiente favorendo il rispetto delle normative vigenti.

Nonostante l'impegno di Acea Ato 2 nel mantenere efficiente il Sistema di gestione Ambientale questo non esclude il verificarsi di situazioni, di solito provocate da circostanze contingenti, che possono generare non conformità. Nel 2022, sono state registrate 19 multe ambientali con il conseguente pagamento di 22.000 euro. Inoltre, sono in fase di definizione ulteriori 36 controversie di natura ambientale, da intendersi come somma dei verbali di contestazione ancora da discutere sommato al numero dei verbali ingiunti di competenza fino a 5 anni precedenti.

[GRI 2-25, 2-27]

LA SALVAGUARDIA DELLA BIODIVERSITÀ E DEGLI ECOSISTEMI NATURALI

Per poter ridurre gli impatti generati sugli ecosistemi dalle attività di Acea Ato 2, la tutela della biodiversità e degli ecosistemi è contemplata nelle procedure del sistema normativo aziendale, nell'ambito delle progettazioni e realizzazioni di impianti, nonché nella gestione delle aree di pertinenza.

[GRI 203-2, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4, 413-2]

In un'ottica di valutazione dell'impatto sull'ambiente, di concerto con la Capogruppo già nel 2020, Acea Ato 2 ha individuato i propri siti/impianti localizzati in aree ad elevata biodiversità, ovvero le Aree Naturali Protette (EUAP) di derivazione nazionale e i Siti della Rete Natura 2000 (SIC/ZSC e ZPS), istituiti a livello comunitario.

Dall'analisi condotta su tutto il Gruppo Acea, **considerando oltre 23.000 siti/impianti**, inclusi i tralicci ed escluse le reti elettriche interrante e le condotte, risulta che quasi **2.290 siti**, pari a **circa il 10%**, **presentano una potenziale interferenza con il sistema di aree protette**. Considerando, invece, **soltanto i siti che possono avere impatti di un certo rilievo sulla biodiversità, il numero scende a 1.145** e la percentuale sul totale si abbassa **al 5%**. **Gli impatti di rilievo sono stati stimati** prendendo in considerazione le **fasi di progettazione, realizzative e gestionali degli impianti**, e hanno portato ad escludere siti/impianti, quali ad esempio le Case dell'acqua di Acea Ato 2.

Il numero complessivo, per il Gruppo Acea, di aree naturali intersecate dai siti/impianti/reti ad impatto significativo è di 130 (55 Aree Naturali Protette-EUAP, 61 Siti di Interesse Comunitario-SIC/Zone Speciali di Conservazione-ZSC, 14 Zone di Protezione Speciale-ZPS)⁴⁴ per una **superficie totale di 223,4 ettari**.

Per **Acea Ato 2** sono stati individuati **547 siti ricadenti in aree naturali protette** di cui 330 con un potenziale impatto sulla biodiversità (da medio-basso ad alto), su un totale di 2.467 siti analizzati.

44 Laddove SIC-ZSC e ZPS coincidono le aree sono state conteggiate una sola volta tra i SIC-ZSC. Il dato delle aree intersecate è stato rivisto rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, a seguito di una verifica.

Tabella n. 12 – Siti operativi Acea Ato 2 in aree protette

Attività	Aree protette interessate (n.)			% siti intersecati in aree protette su siti analizzati	Tipologia aree protette (terrestri o marine)	Ubicazione dei siti nelle aree protette (Regioni-Province)	Superficie interessata (ha)
	EUAP	SIC-ZSC	ZPS				
Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura, depurazione)	20	17	7	13%		Lazio Roma, Frosinone, Rieti	129,1

A fronte dell'ulteriore approfondimento condotto nel 2021 dalla Capogruppo, sono state identificate le "zone prioritarie" ad elevata biodiversità su cui insistono i siti della Società, ossia gli habitat più fragili e/o maggiormente impattati dalle esternalità⁴⁵. A tal fine è stato elaborato l'Indice di Fragilità Ambientale (IFA), un parametro atto a valutare, per ciascuna area protetta intersecata dalle attività aziendali, i diversi habitat inclusi e la porzione di suolo occupata, la fragilità dell'habitat e la tipologia di siti/impianti presenti. Questa attività ha permesso di identificare per tutto il Gruppo 12 zone ad elevata biodiversità da considerarsi prioritarie a causa della loro maggiore "vulnerabilità". I risultati dell'analisi mostrano che sono 4 i siti/impianti di Acea Ato 2 con impatti potenziali, per i quali sono state messe in campo una serie di misure ed iniziative, volte a mitigare gli impatti e salvaguardare la biodiversità.

Tabella n. 13 – Iniziative intraprese nelle aree "Prioritarie" a Elevata Biodiversità di Acea Ato 2

Zone "Prioritarie" a Elevata Biodiversità

Piana di S. Vittorino - Sorgenti del Peschiera

Fiume Farfa (corso medio-alto)

Riserva naturale Valle dell'Aniene

Riserva naturale Litorale romano

Iniziative intraprese

Le due aree sono interessate dal sistema acquedottistico Peschiera-Le Capore gestito da Acea Ato 2 su cui si sta realizzando il raddoppio del tronco superiore dell'acquedotto. Il progetto soddisfa i requisiti previsti dal protocollo Envision, il primo sistema di rating per realizzare infrastrutture sostenibili, che valuta la sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'infrastruttura e che include criteri specifici di valutazione legati alla biodiversità come la preservazione dei siti ad alto livello ecologico. Sull'area del fiume Farfa, inoltre, la Società ha incaricato l'**Università Federico II di Napoli** per la redazione di uno studio tecnico-scientifico sulle caratteristiche di naturalità del fiume Farfa che include il sito di captazione della risorgiva località Le Capore. Lo studio ha evidenziato come il rilascio di acqua a valle della Sorgente Le Capore determini effetti positivi sull'ecosistema, favorendo la ricostituzione dell'ambiente naturale fluviale con la ricchezza e diversità di specie animali e vegetali.

Lo stesso Fiume Farfa è oggetto di una convenzione in atto con la **Riserva Naturale Regionale Nazzano, Tevere-Farfa**, il cui scopo è quello di monitorare l'evoluzione dell'ecosistema fluviale nell'ambito del sito protetto.

Acea Ato 2, per verificare eventuali criticità negli habitat **limitrofi ai maggiori impianti di depurazione** di Roma, effettua appositi monitoraggi nelle aree di pertinenza e circostanti. Gli studi condotti finora riguardano i depuratori di Roma Nord, Roma Sud, CoBIS Ostia e nel 2022 di Roma Est, quest'ultimo ubicato nella **Riserva naturale Valle dell'Aniene**. I risultati finora ottenuti hanno evidenziato che gli impianti analizzati, svolgono un ruolo positivo per l'ecosistema costituendo un **hotspot di biodiversità sinantropica**, cioè un luogo dove le specie che convivono o stanno imparando a convivere con l'uomo, tendono a formare una comunità ecologica ricca e stabile. Le specifiche condizioni ambientali e il basso impatto antropico, infatti, favoriscono la presenza di una comunità faunistica estremamente caratteristica. Per il 2023 è previsto un monitoraggio analogo per il depuratore di Fregene ubicato nella **Riserva Naturale del Litorale Romano**.

Le iniziative intraprese dalla Società per limitare eventuali impatti sulla Biodiversità, si sviluppano anche su altre aree, sempre di notevole interesse naturalistico, sebbene non "prioritarie".

In prossimità del **Fiume Mignone**, Acea Ato 2 sta effettuando un monitoraggio volto a **valutare il regime idrologico del corso d'acqua**, per promuovere una gestione sostenibile dei prelievi e della risorsa idrica e a preservare gli equilibri degli ecosistemi naturali. Tale attività viene svolta in collaborazione con l'ente della **Riserva Naturale di Canale Monterano** nella quale è ubicato l'impianto di presa.

In una zona dell'area delle sorgenti dell'Acqua Vergine (sito SIC-ZSC di **Villa Borghese e Villa Pamphili**), da anni viene monitorata la presenza del Falco Pellegrino (ricompreso in **Red List**⁴⁶, categoria "minor preoccupazione").

45 Per maggiori informazioni si veda il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, pagine 199 ss. per un'illustrazione complessiva del progetto.

46 Le categorie di rischio sono 11, da Estinto (EX, Extinct), applicata alle specie per le quali si ha la definitiva certezza che anche l'ultimo individuo sia deceduto, e Estinto in Ambiente Selvatico (EW, Extinct in the Wild), assegnata alle specie per le quali non esistono più popolazioni naturali ma solo individui in cattività, fino alla categoria Minor Preoccupazione (LC, Least Concern), adottata per le specie che non rischiano l'estinzione nel breve o medio termine. Tra le categorie di Estinzione e quella di Minor Preoccupazione si trovano le categorie di minaccia, che identificano specie che corrono un crescente rischio di estinzione nel breve o medio termine: Vulnerabile (VU, Vulnerable), In Pericolo (EN, Endangered) e In Pericolo Critico (CR, Critically Endangered).

LA BIODIVERSITÀ NEI CENTRI IDRICI

Da oltre 20 anni Acea collabora con gli ornitologi dell'associazione Ornithologica Italiana, per favorire la nidificazione degli uccelli rapaci. Dapprima i Gheppi sui tralicci dell'alta tensione e per poi sfruttare i serbatoi idrici di Acea Ato 2 per facilitare la nidificazione del falco pellegrino.

I falchi pellegrini nella città di Roma hanno nidificato per la prima volta nel 2005 in una cassetta nido all'università La Sapienza. La coppia "Aria e Vento" è stata la prima in Europa ad essere seguita nel nido da una webcam.

La seconda coppia si è stabilita nel 2010 e ha utilizzato una cassetta installata sul serbatoio di Acea Ato 2 a Salone, in cui nel corso del tempo ha prodotto diverse uova. Quest'anno la cassetta nido è stata occupata dalla coppia "Alex e Vergine" che ha prodotto quattro uova e i primi pulcini sono nati i primi di aprile 2023. Altre due coppie si sono riprodotte quest'anno sulle strutture di Acea Ato 2, una sul serbatoio di Monte Mario (Agrippina e Vespasiano, osservabili grazie all'utilizzo delle webcam) e una sul serbatoio di Ottavia. I nidi sul serbatoio di Acea Ato 2 sono dotati di webcam che trasmettono ininterrottamente sul sito www.birdcam.it i comportamenti degli uccelli nel nido e consentono di seguire lo sviluppo delle varie fasi riproduttive: dall'incubazione delle uova alla crescita dei pulcini e all'involò.



I falchi pellegrini sono oggi una componente della biodiversità urbana e negli anni i nidi sui serbatoi di Acea Ato 2 hanno contribuito ad aumentare la presenza della specie a Roma. Oggi si contano oltre 20 coppie nidificanti e almeno cinque di queste sono sulle strutture di Acea Ato 2.

Le webcam offrono la possibilità a migliaia di appassionati in tutto il mondo di osservare con molta precisione la vita di questi uccelli che fino a qualche anno fa era considerata "segreta".

Al fine di preservare il patrimonio naturale in prossimità delle fonti di approvvigionamento il D. Lgs. n. 152/2006 (c.d. Testo Unico Ambientale) definisce le aree di tutela assoluta⁴⁷, di cui in Tabella 14, viene fornita l'ubicazione e l'estensione per quelle in gestione. Le fonti illustrate sono tutte prelevate in "aree a stress idrico", come definite a livello internazionale dal World Resources Institute (WRI).

[GRI 303-1, 303-3]

47 Per conservare le caratteristiche qualitative delle acque destinate al consumo umano, il decreto legislativo 152/2006 stabilisce che le regioni individuino le aree di salvaguardia distinte in zone di tutela assoluta e zone di rispetto, nonché le zone di protezione, all'interno dei bacini imbriferi e delle aree di ricarica della falda.

La zona di tutela assoluta è costituita dall'area immediatamente circostante le captazioni o derivazioni e deve:

- avere un'estensione di almeno dieci metri di raggio dal punto di captazione;
- essere adeguatamente protetta;
- essere adibita esclusivamente a opere di captazione e infrastrutture di servizio.

Tabella n. 14 – Le aree di tutela delle principali fonti⁴⁸

Area sensibile	Comune	superficie (m ²)
Sorgenti Peschiera	Comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	187.289
Sorgenti Le Capore	Comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	618.273
Sorgente Acqua Marcia	Comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	818.457
Sorgente Acquoria	Comune di Tivoli (Roma)	8.862
Sorgenti Pantano Borghese Acqua Felice	Comune di Zagarolo (Roma)	392.123
Sorgenti Simbrivio	Comune di Vallepietra (Roma)	190.624
Sorgenti e pozzi Ceraso (acquedotto Simbrivio)	Comune di Vallepietra (Roma)	9.072
Sorgenti Pertuso	Comune di Trevi – Filetino (Lazio)	66.853
Sorgenti Doganella	Comune di Rocca Priora (Roma)	137.873
Sorgenti Acqua Vergine	Comune di Roma	220.566
Pozzi Torre Angela	Comune di Roma	49.897
Pozzi di Finocchio	Comune di Roma	32.197
Pozzi Laurentina	Comune di Ardea	7.650
Pozzi Pescarella	Comune di Ardea	2.472
Lago di Bracciano	Comune di Roma	1.038
Opera di presa sul fiume Tevere presso potabilizzatore di Grottarossa	Comune di Roma	1.769
Opera di presa sul fiume Mignone presso traversa fluviale Lasco del Falegname	Comune di Canale Monterano	2.000
Altre fonti di approvvigionamento (sorgenti minori e altri campi pozzi)	Vari comuni nell'ATO2	80.000

Per il monitoraggio del territorio su cui insistono le sorgenti viene utilizzato anche il “monitoraggio satellitare”. L'azione di sorveglianza viene concentrata nei luoghi in cui si rileva - in base al confronto tra due immagini riprese dallo spazio a distanza di alcuni mesi - una variazione morfologica ingiustificata o comunque sospetta, quali nuove costruzioni non censite, movimenti terra, piccole discariche. Personale viene inviato sul posto per accertare l'esistenza di effettive minacce alla risorsa idrica, consentendo una puntuale ed efficace azione di presidio. In particolare, nel 2022, grazie all'identificazione satellitare dei cambiamenti (*change detection*) ed ai sopralluoghi aggiuntivi eseguiti su tutte le fasce di rispetto della rete di adduzione e captazione, sono stati riscontrati e gestiti 63 abusi.

Nell'ottica della preservazione della risorsa, inoltre, Acea SpA e Acea Ato 2 hanno aderito ad iniziative quali ai Contratti di Fiume, ossia “*quelle forme di accordo volontario, ascrivibili alla programmazione strategica negoziata, che prevedono una ampia mobilitazione degli attori locali di un territorio al fine di individuare un Programma d'Azione condiviso, finalizzato ad affrontare le problematiche ambientali di un bacino fluviale, secondo una logica integrata e multidisciplinare. In questo contesto, i Contratti di fiume assumono il valore di “piano processo” frutto di un accordo tra soggetti decisionali che definiscono in modo consensuale e co-operativo, il plan for planning, ossia il Programma d'Azione per la gestione sostenibile di un bacino fluviale impegnandosi a rispettarlo*”⁴⁹.

Nell'ultima settimana del febbraio 2022 sono stati firmati 8 tra contratti di Fiume, Lago, Costa, Foce della Regione Lazio, e nello specifico il Contratto di Fiume Tevere da Castel Giubileo alla foce, Contratto di Fiume Media Valle del Tevere, Contratto di Fiume per l'Aniene, Contratto di Costa dell'Agro Pontino, Contratto di Fiume Ufente, Contratto di Lago Bracciano, Contratto di Costa Riviera di Ulisse e Contratto di Fiume del Paglia. Nella nota pubblicata sul sito web della Regione viene sottolineato che il percorso, arrivato a compimento in un momento strategico in cui si aprono nuove opportunità con i fondi del PNRR e la nuova programmazione europea, ha coinvolto oltre 70 Comuni di diverse province e in generale oltre 300 enti pubblici, privati e del terzo settore.

48 Le aree di tutela assoluta sono le aree immediatamente circostanti le captazioni o derivazioni, così come definite nel D. Lgs. n. 152/2006. Rispetto alla precedente versione del documento, i valori delle aree di tutela assoluta sono stati rivisti a seguito del progressivo perfezionamento degli studi in corso per la delimitazione delle aree di salvaguardia.

49 www.regione.lazio.it/rl/contrattidifiume/

LA VALORIZZAZIONE DELLA MATERIA E DELL'ENERGIA

La gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) è in grado di intersecarsi in modo proficuo con i principi di economia circolare e della sostenibilità: ambientale, sociale ed economica. Difatti nella sua più alta accezione il SII può essere inteso come **attività a servizio delle persone e dell'ambiente**. In primo luogo, infatti, garantisce l'accesso all'acqua potabile ed ai servizi igienico-sanitari, che dal 2010 sono riconosciuti come diritti umani a pieno titolo⁵⁰; al contempo esso è presidio ambientale in quanto tutela la qualità della risorsa idrica alla fonte e nell'ultima fase relativa alla depurazione delle acque reflue, dove a seguito dei processi di trattamento restituisce all'ambiente la risorsa idrica depurata in modo che essa non arrechi danno all'ecosistema.

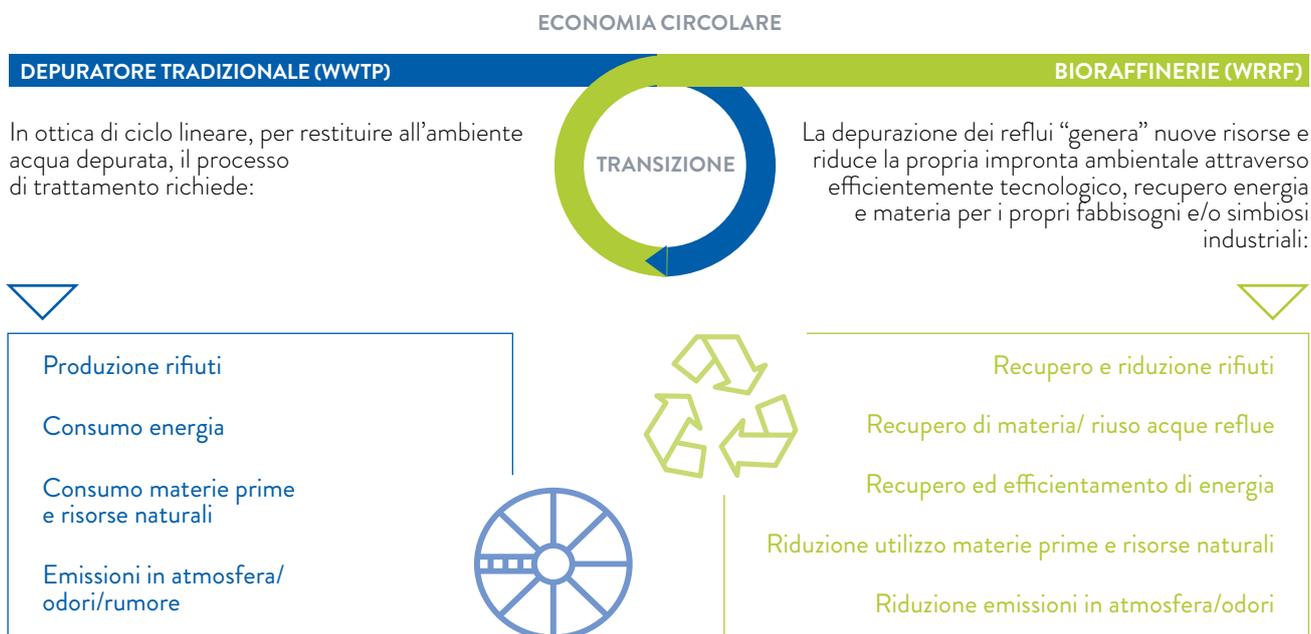
Tuttavia, le attività del servizio idrico integrato determinano anch'esse degli impatti sull'ambiente e sul territorio. In questo senso, Acea Ato 2 si adopera per mitigare gli impatti generati dalle attività core del proprio business e ridurre e recuperare i rifiuti generati dalle principali attività.

Il comparto depurativo può rappresentare un tassello importante per la transizione verso un'economia circolare. Dal trattamento delle acque reflue, infatti, **si generano rifiuti quali fanghi**, sabbie che possono essere **recuperati**, diventando **input per nuovi processi produttivi** oppure **energia a basso impatto ambientale** in una visione in cui il rifiuto non è più lo stadio finale di un processo, ma è una **risorsa da valorizzare destinata** a nuova vita.

In quest'ottica, la Società ha pertanto pianificato e realizzato importanti interventi infrastrutturali per chiudere il ciclo integrato delle acque, con l'obiettivo di **una gestione virtuosa dei rifiuti ed il recupero di materia ed energia**, attuando una graduale transizione degli impianti tradizionali di depurazione delle acque reflue urbane (Wastewater Treatment Plant WWTP) in veri e propri impianti per il recupero di risorse dalle acque reflue (Water Resource Recovery Facility WRRF) (riferimento Figura 29).

[GRI 306-1, 306-2]

Figura n. 29 – La Bioeconomia applicata alla depurazione delle acque reflue



⁵⁰ La Risoluzione della Assemblea delle Nazioni Unite 64/92 del 28 luglio 2010 ha quindi riconosciuto che il "diritto all'acqua potabile e ai servizi igienico sanitari è un diritto dell'uomo essenziale alla qualità della vita ed all'esercizio di tutti i diritti dell'uomo".

In primo luogo, l'attuazione del **"Piano Fanghi"**, ambizioso programma di interventi, messo in atto a partire dal 2017, finalizzati a razionalizzare l'intero comparto depurativo con la trasformazione degli impianti di grandi dimensioni in hub per il trattamento centralizzato dei fanghi ed ottenere così, da un lato la riduzione dei volumi di fango prodotti, e dall'altro la valorizzazione delle matrici solide derivanti dal processo di depurazione delle acque reflue. Tale piano ha permesso di ridurre il quantitativo di fanghi prodotti nel 2022 da Acea Ato 2 del 5% rispetto al 2021.

Grazie agli interventi realizzati negli ultimi anni, nel 2022 la riduzione della quantità di fanghi disidratati/essiccati è pari a circa il 10% (rispetto al 2019, 70.505 tonnellate), risultato migliore rispetto a quanto pianificato negli obiettivi definiti nel Piano di Sostenibilità 2020-2024.

Nel 2022 sono proseguite le attività finalizzate alla riduzione del quantitativo di fanghi prodotti dagli impianti, Acea Ato 2 ha eliminato quattro piccoli impianti di depurazione (Carchitti, Morosina, Parco della Tiburtina e Santa Palomba) per un totale di 16.800 A.E. ed ha completato l'installazione del sistema Oblysis presso l'impianto di depurazione di Montagnano. Sono in corso i lavori per il completamento entro il 2023 degli essiccatori di Roma Sud (I linea) e del CoBIS.

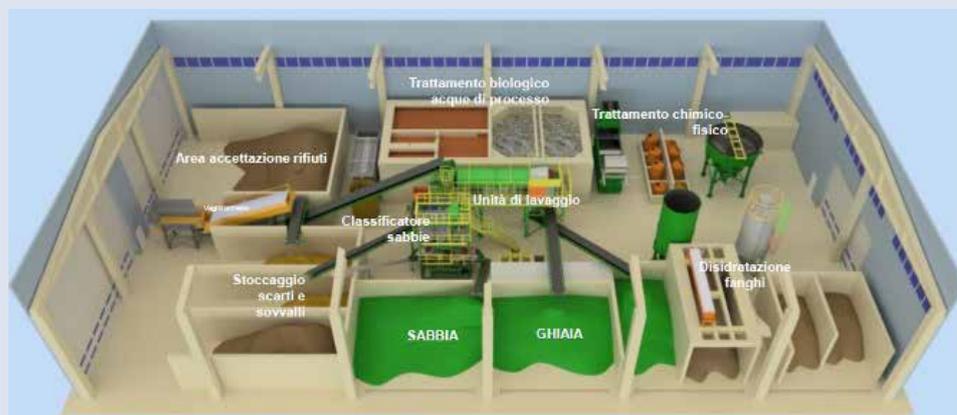
Al 2024 si prevede, pertanto, che i fanghi prodotti dagli impianti minori verranno essiccati presso i maggiori impianti Roma Est, Roma Nord, Roma Sud, Ostia e CoBIS. Tale nuova configurazione tecnologica delle linee fanghi e sabbie degli impianti consente di generare, inoltre, opportunità per il recupero di energia, attraverso la valorizzazione del biogas (upgrading a biometano presso Roma Nord e Roma Est; riutilizzo in caldaia) e delle matrici solide (soil washing in un impianto di trattamento limitrofo al depuratore di Ostia).

SOIL WASHING

Nell'ottica del recupero e della valorizzazione della materia secondo i principi dell'economia circolare, è nato il progetto del *Soil Washing* con l'obiettivo di rendere un servizio al territorio che potesse creare nuovo valore condiviso tramite attività industriali a basso impatto ambientale, che adottino tecnologie all'avanguardia.

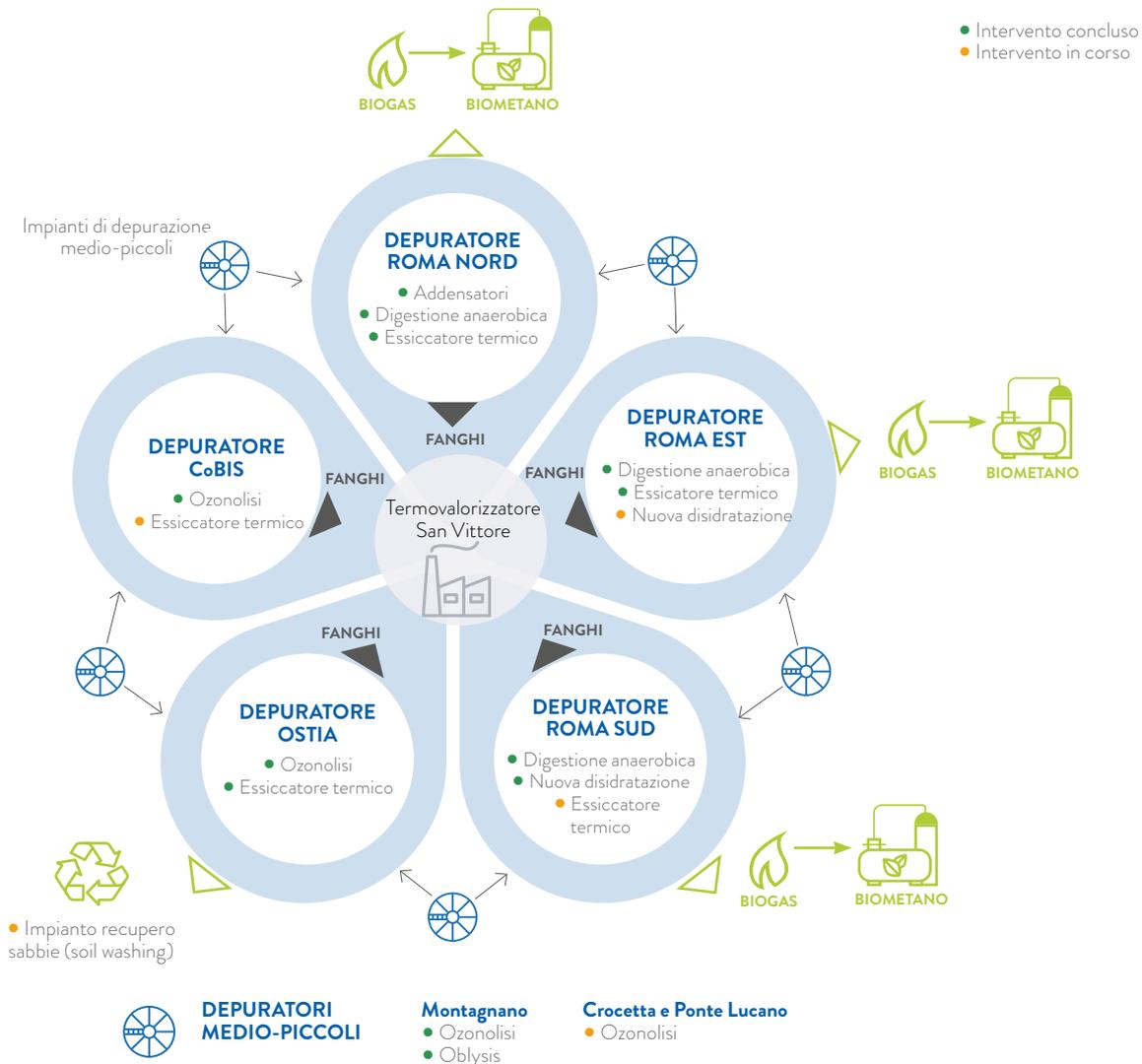
Il trattamento delle acque reflue prevede la produzione di matrici solide, quali sabbie e residui di vagliatura. Situato presso il depuratore di Ostia, il nuovo impianto di trattamento delle sabbie mediante lavaggio, permetterà di recuperare fino all'80% del materiale solido in ingresso con lo scopo di generare tre tipologie di prodotti reimpiegabili nel mercato come materie prime secondarie: "sabbie", "ghiaio" e "ghiaietto" in funzione delle differenti granulometrie, idonee al settore dell'edilizia o dei lavori stradali.

Oltre al recupero dei rifiuti costituiti dalle matrici solide-sabbiose generalmente avviate a smaltimento, il soil washing potrà sfruttare la sinergia con il limitrofo impianto di depurazione di Ostia, dal quale riceverà le acque depurate per essere riutilizzate nel processo di lavaggio ed al quale restituirà le acque di processo e le acque dai piazzali per il loro trattamento, ottimizzando quindi gli usi idrici.



Inoltre, al 2025, grazie alla realizzazione di una nuova linea del termovalorizzatore di San Vittore, gestito da Acea Ambiente, anche il fango in uscita dai grandi depuratori, stabilizzato ed essiccato, potrà essere valorizzato energeticamente (Figura 30). Queste azioni permetteranno alla Società di non fare più ricorso a metodologie di smaltimento alternative dei fanghi come il conferimento in discarica o fuori dai confini nazionali, con notevoli vantaggi in termini di contenimento dell’impatto ambientale.

Figura n. 30 – La strategia circolare di Acea Ato 2 nella depurazione delle acque reflue



Tra il 2022 e il 2024 sono pianificati ulteriori interventi di rinnovo e upgrading dei comparti per il trattamento dei fanghi di depurazione presso i depuratori gestiti tra cui la realizzazione di tre nuovi impianti di ozonolisi presso i depuratori CoBIS, Montagnano e Crocetta, nuovi essiccatori termici presso l’impianto di Roma Sud e CoBIS e nuovi comparti di accettazione del fango disidratato per successivo essiccamento presso gli impianti di Roma Est e Roma Nord.

Inoltre, nel 2022 Acea Ato 2 ha collaborato con l’Università di Bologna e l’Università Politecnica delle Marche per la stesura di un Piano di sicurezza delle acque per il riutilizzo delle acque del depuratore di Fregene.

IL PROGETTO DI UP-GRADING DI BIOGAS IN BIOMETANO

[GRI 302-1, 302-5]

Negli impianti di depurazione di Roma Nord e Roma Est nel corso del 2022 sono proseguite le attività propedeutiche per la **valorizzazione del biogas**, proveniente dalla digestione anaerobica dei fanghi, **in biometano da immettere nella rete gas**. Tale progetto è nato sulla scia dell'opportunità apertasi nel 2018 con il Decreto Interministeriale "Promozione dell'uso del biometano e degli altri biocarburanti avanzati nel settore dei trasporti" e successivamente è stato inserito nella graduatoria definitiva delle Proposte ammesse a finanziamento relativa all'Investimento 1.1 Linea d'Intervento C del PNRR, ma con un contributo massimo erogabile pari a zero per esaurimento del pertinente plafond (Decreto MITE del 21/12/2022).

La produzione del biometano dal biogas, parte dal processo di degradazione della sostanza organica volatile in condizioni aerobica derivante dalla digestione anaerobica dei fanghi. Il progetto per l'upgrading del biogas a biometano consiste nella realizzazione di sistemi in grado di rimuovere la CO₂ dal biogas e ottenere CH₄ (metano) idoneo all'immissione in rete con caratteristiche analoghe al gas naturale, e con una purezza superiore al 99%.

Il progetto prevede a regime la produzione di circa 2 milioni di Sm³ di biometano l'anno, con l'obiettivo da Piano di Sostenibilità di 1 milione di Sm³/anno al 2024, sfruttando il biogas prodotto nei due grandi depuratori per acque reflue civili di Roma Est e Roma Nord, attraverso un processo di raffinazione (upgrading) del biogas per ottenere biometano.

Nel corso del 2021 Acea Ato 2 ha completato tutte le attività propedeutiche alla realizzazione dei suoi due impianti, inclusa la progettazione definitiva dei punti di immissione del combustibile biologico nella rete gas gestita da Italgas Reti e la verifica di conformità alle norme antincendio con la preziosa collaborazione dei vigili del fuoco di Roma. A novembre 2022 sono state accolte dal GSE le richieste di qualifica a progetto dei due suddetti impianti per la tipologia di incentivazione prevista dall'art. 6 del D.M. 2 marzo 2018 (incentivazione decennale relativa alla produzione di biometano cosiddetto "avanzato" in quanto prodotto da una materia prima "avanzata" quale è il fango derivante dai processi di depurazione delle acque reflue urbane).

La produzione di biometano verrà incentivata a partire da gennaio 2024, una volta terminata la costruzione degli impianti prevista, salvo imprevisti, entro dicembre 2023.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI E DEI PRODOTTI CHIMICI

I prodotti chimici intesi come input necessari per l'efficacia dei processi di potabilizzazione della risorsa idrica e depurazione delle acque reflue, ed i rifiuti in qualità di output, rappresentano aspetti ambientali che Acea Ato 2 monitora in un'ottica di ottimizzazione ed efficientamento. A livello organizzativo la Società si è strutturata con dei presidi centrali specializzati, a supporto di chi opera la gestione delle infrastrutture sul territorio, che gestiscono la fornitura dei prodotti chimici e la tracciabilità e trasporto a destino finale dei rifiuti. Per comprendere ed ottimizzare le azioni di supporto all'esercizio, ogni mese sono promosse le "Giornate di tutela ambientale" (10 nel corso del 2022), attività in campo volte a ridurre le barriere tra i territori e la sede centrale e comprendere eventuali criticità o osservazioni inerenti alla gestione rifiuti e fornitura dei materiali volti all'esercizio degli impianti, nell'ottica di miglioramento.

I MATERIALI UTILIZZATI NEI PROCESSI PRODUTTIVI

[GRI 301-1, 301-2]

La gestione dei rifiuti e l'utilizzo di prodotti chimici all'interno dei processi produttivi sono attività che per i requisiti normativi da rispettare in termini ambientali e di sicurezza, dimensione e capillarità del servizio reso richiedono un'organizzazione interna ben strutturata e specializzata, a supporto delle Unità operative territoriali di conduzione e manutenzione delle infrastrutture.

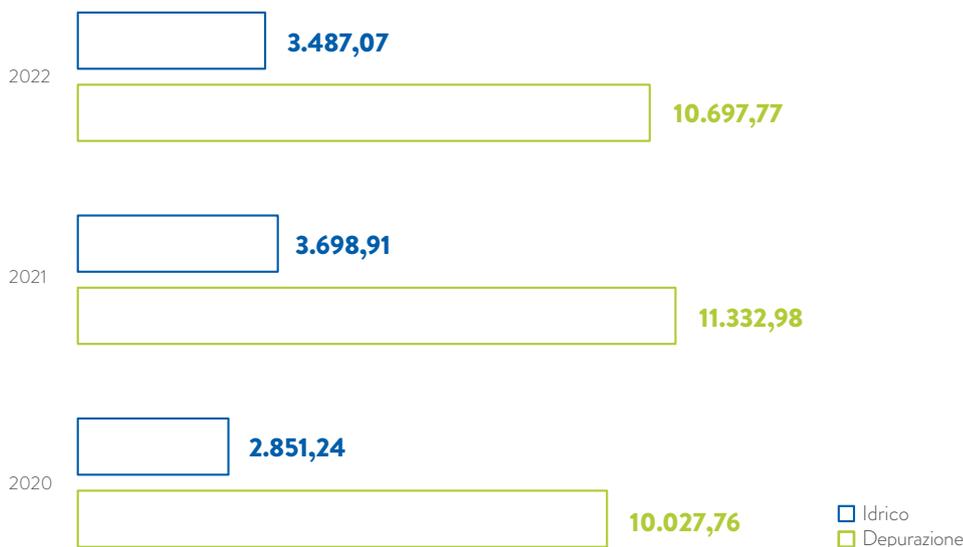
La scelta organizzativa adottata da Acea Ato 2 è stata pertanto la creazione di tre presidi interni centrali all'interno dell'Unità Programmazione per l'Ambiente, a cui sono affidati rispettivamente:

- la gestione dei fabbisogni della Società grazie alla quale vengono allocate e distribuite le forniture dei prodotti chimici;
- il coordinamento delle attività operative relative al ritiro e lo smaltimento dei rifiuti;

- la gestione dell'intermediazione con la società infragruppo Aquaser⁵¹.

I prodotti chimici⁵² consumati nel 2022 sono ca. 14.000 t (-6% rispetto al 2021), il 75% dei quali usati nel comparto depurativo (ca. 10.600 t) ed il 25% nel comparto idrico (ca. 3.400 t) (Figura 31).

Figura n. 31 – Totale del consumo dei prodotti chimici nel triennio per comparto⁵³ (t)



I consumi di prodotti chimici nel comparto idrico sono lievemente diminuiti rispetto al 2021 in linea con la riduzione globale relativa all'utilizzo dei prodotti chimici. Le variazioni più rilevante riguarda il carbone vegetale ridotto del 80% rispetto al 2021. Tale riduzione è il risultato degli studi condotti sull'ottimizzazione della gestione dei potabilizzatori maggiori. (cfr. focus "Ottimizzazione in ottica sostenibile dei processi di potabilizzazione delle acque").

Tabella n. 15 – Consumo di prodotti chimici nell'area idrica: captazione, adduzione e distribuzione idrica (t)

[GRI 301-1]

Prodotti chimici - Idrico	UM	2020	2021	2022
Ipoclorito di sodio	t	2.048,4	2.206,5	2.133,0
Clorito di sodio	t	76,2	100,5	51,7
Acido cloridrico	t	66,8	98,0	43,2
Policloruro di alluminio	t	254,6	336,4	457,4
Antiscalant	t	0,8	0,4	-
Metabisolfito di sodio	t	1,6	-	-
Carboni attivi vegetali	t	-	342,0	70,0
Anidride carbonica	t	402,8	412,1	425,2
Cloruro ferrico	-	-	-	6,6
Idrossido ferrico granulare	t	-	203,0	300,0
Totale	t	2.851,2	3.698,9	3.487,1

Per il trattamento delle acque reflue, il consumo di prodotti chimici prevalente è determinato dall'attività di disinfezione, tramite ipoclorito di sodio e acido peracetico, e dall'attività di disidratazione fanghi, mediante polielettrolita. Nel 2022 rispetto al 2021 si assiste a una lieve diminuzione pari al 6% di reagenti chimici.

⁵¹ Aquaser è attiva nelle fasi di recupero, trattamento e smaltimento dei fanghi che derivano dalla fase di depurazione del servizio idrico integrato.

⁵² Tra i prodotti chimici di Acea Ato 2 non vi sono materiali rinnovabili.

⁵³ I dati 2020 e 2021 sono variati rispetto a quanto pubblicato nel BdS 2021 per consolidamento.

[GRI 301-1]

Tabella n. 16 – Consumo di prodotti chimici nel trattamento dell'area depurazione (t)

Prodotti chimici - Depurazione ⁵⁴	UM	2020	2021	2022
Polielettrolita in emulsione olio	t	836,1	918,9	1.080,7
Polielettrolita emulsione acqua	t	1.469,0	1.058,0	1.488,5
Ipoclorito di sodio	t	2.822,4	3.099,8	2.301,0
Acido citrico	t	10,6	9,4	16,4
Acido peracetico	t	3.143,6	3.712,8	3.145,0
Policloruro di alluminio (PAC)	t	252,6	286,9	195,8
Acido cloridico	t	19,3	30,0	3,2
Acido solforico	t	-	33,2	49,0
Acqua ossigenata	t	-	5,4	34,4
Alluminato di sodio	t	866,6	886,1	924,1
Soda caustica	t	46,2	11,4	206,0
Abbattischiuma non siliconico	t	2,7	3,5	12,5
Acido formico 50%	t	0,3	-	-
Azoto liquido	t	95,6	160,1	187,3
Carboni attivi e allumina	t	35,0	-	24,0
Ossigeno liquido	t	427,7	1.117,5	1.030,0
Totale	t	10.027,8	11.333,0	10.697,8

Inoltre, per il comparto depurativo devono essere tenute in considerazione i quantitativi di materiali - olio lubrificante e grasso - utilizzati per le apparecchiature (pompe, centrifughe, motori, ecc.) e kit di reagenti utilizzati presso gli impianti di depurazione di Acea Ato 2 per controlli ulteriori rispetto alle determinazioni analitiche.

Materiali accessori - Depurazione	UM	2020	2021	2022
Kit di reagenti per controlli in impianto	n.	49.386	56.561	67.875
Olio lubrificante e grasso	t	53,0	9,5	14,8

L'utilizzo dei kit risponde all'esigenza dei laboratori annessi agli impianti di depurazione di poter effettuare analisi complesse in modo semplice e veloce. La Società utilizza fotometri e sistemi rapidi di analisi per tutti i parametri di maggior interesse e per eseguire un monitoraggio affidabile dei valori limiti di legge relativi alle acque reflue.

I RIFIUTI PRODOTTI

[GRI 306-1, 306-2, 306-4, 306-5]

Nell'ambito della produzione dei rifiuti speciali, Acea Ato 2 suddivide per mezzo di una procedura interna i rifiuti in due macro-categorie:

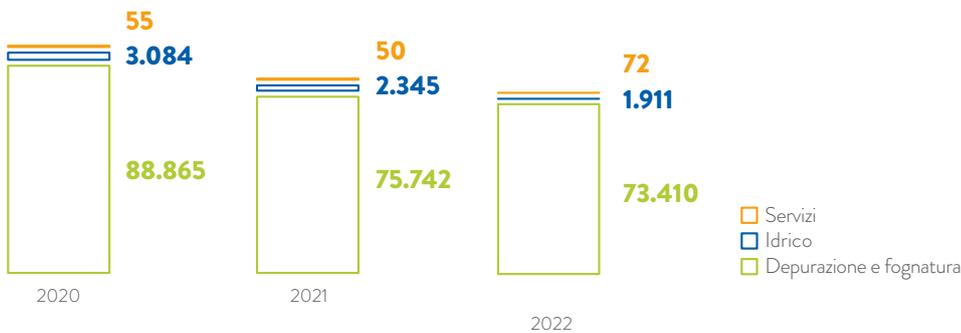
- rifiuti di processo: sono quelli definiti nell'Elenco Europeo come: "rifiuti prodotti da impianti di trattamento dei rifiuti, impianti di trattamento delle acque reflue fuori sito, nonché dalla potabilizzazione dell'acqua e dalla sua preparazione per uso industriale". Nello specifico essi sono identificabili in: fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue; residui di vagliatura; rifiuti da dissabbiamento; rifiuti prodotti dalla potabilizzazione dell'acqua;
- rifiuti extra-processo: quelli derivanti da tutte le altre attività di esercizio e manutenzione delle sedi, degli impianti e delle reti gestite.

Dato il notevole numero di movimentazioni annue, storicamente i rifiuti sono gestiti avvalendosi di un applicativo per la contabilità ambientale che ha visto negli anni un'evoluzione digitale al passo con i tempi con la sua recente migrazione su piattaforma web. Questo passaggio ha consentito di potenziare controlli ed elaborazioni dati, ottimizzando il processo di tracciabilità, gestione e controllo.

54 I dati 2022 relativi a polielettrolita in emulsione olio, polielettrolita in emulsione ad acqua e Ossigeno liquido si discostano da quelli comunicati per la DNF/Bilancio di Sostenibilità 2022 del Gruppo Acea per via del consolidamento dei dati, avvenuto dopo la pubblicazione del documento.

Complessivamente nel 2022, Acea Ato 2 ha prodotto 75.393,07 tonnellate di rifiuti⁵⁵ speciali in diminuzione del 4% rispetto al 2021. Il 97,4% dei rifiuti prodotti derivano da attività di depurazione e pulizia delle fognature, mentre la restante parte, circa 2,5% è relativa alle attività del servizio idrico (una componente residuale dei rifiuti prodotti deriva dalle attività di servizio che, nel 2022, rappresentano lo 0,10% del totale, pari a circa 72 tonnellate (Figura 32).

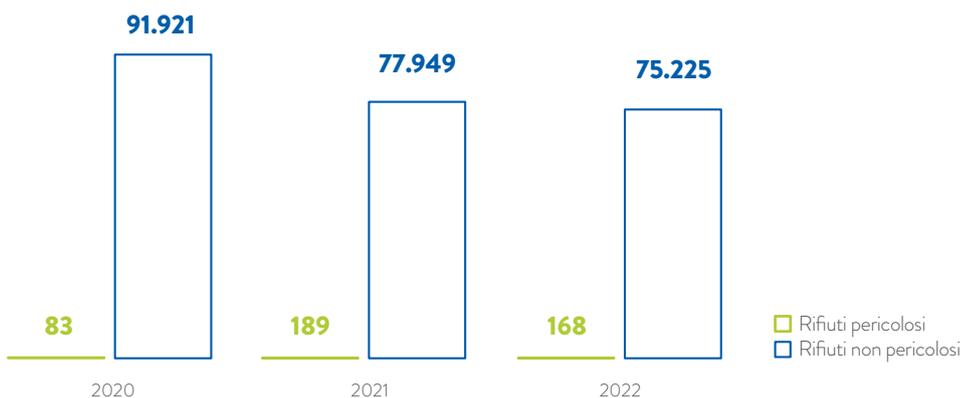
Figura n. 32 – Totale rifiuti prodotti (t) per comparto nel triennio 2020-2022



Nel 2022 la diminuzione totale di rifiuti prodotti è riferibile alla riduzione congiunta della produzione di rifiuti nel comparto fognario-depurativo (3% rispetto al 2021) grazie al potenziamento delle linee di trattamento, e in quello idrico (19% rispetto al 2021), per le ottimizzazioni in corso nella gestione e manutenzione degli impianti di potabilizzazione.

Le attività core del servizio idrico integrato (depurazione, pulizia della rete fognaria e potabilizzazione delle acque), per loro natura, producono rifiuti **non pericolosi** che costituiscono il **99,8% del totale dei rifiuti prodotti**, mentre la quota parte dei rifiuti pericolosi, circa lo 0,2% è rendicontata nel quantitativo di rifiuti extra-processo.

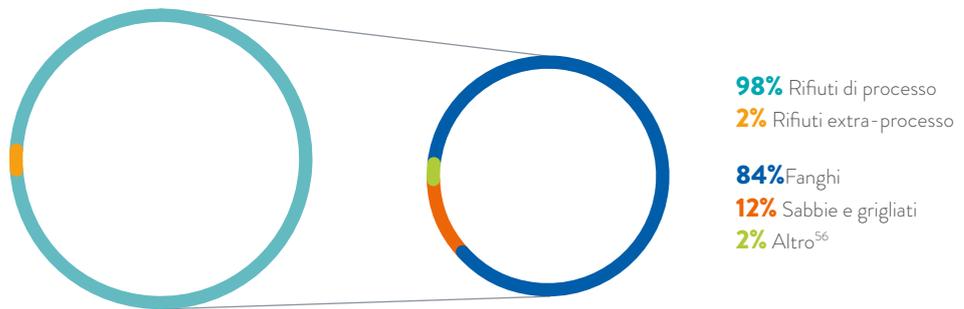
Figura n. 33 – Rifiuti prodotti suddivisi tra pericolosi e non pericolosi per comparto nel triennio 2020-2022 (t)



Tra i rifiuti di processo, derivanti dal trattamento delle acque (depurazione e potabilizzazione) e dalla pulizia delle fognature, che costituiscono circa il 98% sul totale dei rifiuti prodotti nel 2022, la produzione è fortemente sbilanciata verso il settore depurativo, con la netta prevalenza della produzione di fanghi di depurazione rispetto a tutto il resto (i fanghi di depurazione rappresentano circa l'84% dei rifiuti prodotti nel 2022). Nello specifico, oltre ai fanghi (solidi e liquidi) il processo di depurazione produce rifiuti dai pretrattamenti di grigliatura e dissabbiatura, nonché quelli derivanti dalle attività di manutenzione dell'impianto (componenti metallici obsoleti, oli esausti, contenitori, etc.), di controllo analitico e dalle normali attività di conduzione e d'ufficio (Figura 34).

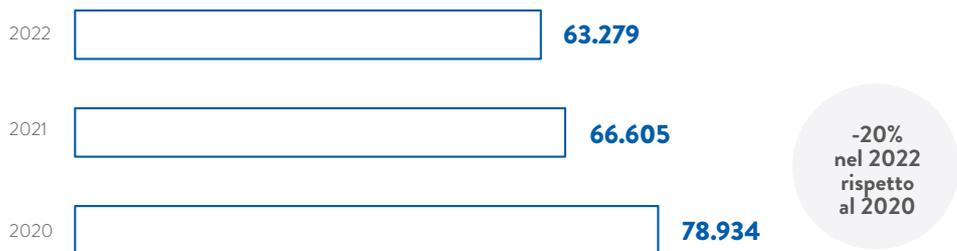
⁵⁵ I dati 2021 relativi alla produzione di rifiuti contenuti in questo paragrafo sono stati consolidati nel corso dell'anno e pertanto rettificati rispetto a quelli pubblicati nel BdS 2021. I dati aggregati al 31.12.2022 sono stati forniti prima della chiusura formale del MUD quindi il dato è da intendere come non consolidato, come fatto per il dato 2021 eventuali rettifiche legate al consolidamento del dato verranno fornite nella prossima rendicontazione annuale.

Figura n. 34 – Composizione % dei rifiuti di processo prodotti nel 2022



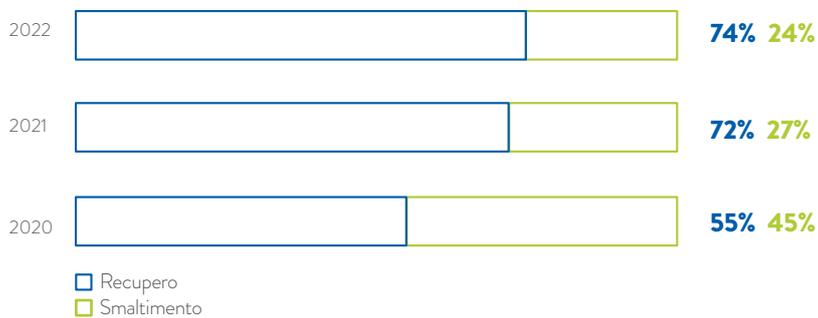
Grazie agli interventi messi in atto nell’ambito del **“Piano Fanghi”** (per il dettaglio cfr. paragrafo *La valorizzazione della materia e dell’energia*) le quantità di fango (solido e liquido) prodotte nel 2022 ammontano a circa 63.200 tonnellate, in diminuzione del 5% rispetto al 2021 e di circa il 20% rispetto al 2020, come mostrato in Figura 35.

Figura n. 35 – Fanghi (solidi e liquidi) prodotti nel triennio 2020-2022⁵⁷ (t)



Per l’organizzazione dello smaltimento, Acea Ato 2 si avvale della intermediazione della società Aquaser per l’avvio a destino finale dei rifiuti speciali non pericolosi prodotti nell’ambito dei processi di trattamento delle acque e di pulizia delle reti fognarie. Come evidenziato in Figura 36, nel triennio c’è stata una costante riduzione dei rifiuti destinati a impianti di smaltimento. Nello specifico si tratta dei fanghi prodotti, in gran parte avviati a recupero di materia e di energia.

Figura n. 36 – Rifiuti di processo per destino nel triennio 2020-2022 (%)



Nelle seguenti tabelle di sintesi (Tabella 17 e Tabella 18) sono riportati in dettaglio i dati dei rifiuti prodotti da Acea Ato 2 nel triennio 2020-2022 distinti tra processo⁵⁸ ed extra-processo⁵⁹ per tipologia e destino.

⁵⁶ Include i rifiuti dalla potabilizzazione delle acque e dalla pulizia delle fognature.

⁵⁷ I dati 2021 relativi alla produzione di fanghi solidi sono stati consolidati nel corso dell’anno e pertanto rettificati rispetto al precedente ciclo di rendicontazione. I dati 2022 sono in fase di consolidamento.

⁵⁸ Rifiuti generati dai processi di depurazione e potabilizzazione delle acque e dalla pulizia delle fognature. In particolare, la voce “Altro” comprende i rifiuti dalla potabilizzazione delle acque e dalla pulizia delle fognature.

⁵⁹ Rifiuti derivanti dalle attività di conduzione e manutenzione delle infrastrutture impiantistiche e di servizi e di realizzazione di nuove opere (in termini di rete, sezioni impianto, ecc.).

Tabella n. 17 – Rifiuti di processo prodotti nel triennio 2020-2022 per tipologia e destino (t) [GRI 306-4, 306-5]

Tipologia di destino	udm	2020				2021				2022			
		Fanghi di depurazione	Sabbia e grigliati	Altro	Totale	Fanghi di depurazione	Sabbia e grigliati	Altro	Totale	Fanghi di depurazione	Sabbia e grigliati	Altro	Totale
Termovalorizzazione	t	2.758,93	-	-	2.758,93	2.893,68	-	-	2.893,68	1.303,91	-	-	1.303,91
Incenerimento	t	16.659,94	-	-	16.659,94	5.350,67	-	-	5.350,67	5.486,37	-	-	5.486,37
Conferimento in discarica	t	1.107,08	-	-	1.107,08	-	-	-	-	-	-	-	-
Altre operazioni di smaltimento	t	10.757,26	7.215,69	593,62	18.566,57	7.473,23	3.839,28	1.402,46	12.714,97	5.565,85	4.605,38	1.174,97	11.346,20
Totale rifiuti smaltiti	t	31.283,21	7.215,69	593,62	39.092,52	15.717,58	3.839,28	1.402,46	20.959,32	12.356,13	4.605,38	1.174,97	18.136,48
Preparazione per il riutilizzo	t	34.089,80	2.106,41	302,60	36.462,21	29.395,86	4.519,11	10,18	33.925,15	26.575,82	1.711,00	434,53	28.721,35
Riciclo	t	13.560,58	172,36	-	13.769,54	21.491,69	0,22	-	21.491,91	24.346,95	2.788,19	-	27.135,14
Altre operazioni di recupero	t	-	-	240,38	240,38	-	-	544,62	544,62	-	-	-	-
Totale rifiuti recuperati	t	47.650,38	2.278,77	542,98	50.472,13	50.887,55	4.519,33	554,80	55.961,68	50.922,77	4.499,19	434,53	55.856,49
Rifiuti di processo	t	78.933,59	9.494,46	1.136,60	89.564,65	66.605,13	8.358,61	1.957,26	76.920,99	63.278,90	9.104,57	1.609,50	73.992,97

Tabella n. 18 – Rifiuti di extra-processo prodotti nel triennio 2020-2022 per tipologia e destino (t) [GRI 306-4, 306-5]

Tipologia di destino	udm	2020			2021			2022		
		Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Termovalorizzazione	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incenerimento	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Conferimento in discarica	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altre operazioni di smaltimento	t	68,43	1.878,02	1.946,45	148,31	574,99	723,30	45,86	435,69	481,55
Totale rifiuti smaltiti	t	68,43	1.878,02	1.946,45	148,31	574,99	723,30	45,86	435,69	481,55
Preparazione per il riutilizzo	t	14,46	478,76	493,22	40,57	452,18	492,75	122,35	792,51	914,85
Riciclo	t	-	0,04	0,04	-	0,93	0,93	-	3,70	3,70
Altre operazioni di recupero	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale rifiuti recuperati	t	14,46	478,80	493,26	40,57	453,11	493,68	122,35	796,21	918,55
Totale rifiuti extra processo	t	82,89	2.356,82	2.439,71	188,88	1.028,10	1.216,98	168,21	1.231,90	1.400,10

INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

I consumi energetici⁶⁰ di Acea Ato 2 sono riconducibili per la maggior parte a consumi di **energia elettrica**, circa l'83% sul totale dei consumi energetici 2022, principalmente utilizzata nelle attività di processo del Servizio Idrico Integrato (pompaggio delle acque, funzionamento della rete acquedottistica, processi di depurazione delle acque reflue, ecc) ed in misura residuale per alimentare le sedi⁶¹ (Consumi). Per la restante parte si fa riferimento ai consumi di combustibili quali: **benzina e diesel** per alimentare la flotta aziendale⁶², **gasolio** per gruppi elettrogeni, **metano** utilizzato in larga parte nei processi depurativi e **GPL** per il riscaldamento delle sedi.

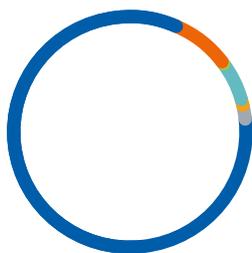
A questi consumi si affiancano quelli di **biogas** utilizzato principalmente nelle attività di processo presso i grandi depuratori. In particolare, il biogas prodotto all'interno dei digestori in condizioni anaerobiche a seguito dell'attività di degradazione della sostanza organica viene reimpiegato all'interno dell'impianto per la produzione di calore presso gli essiccatori e i digestori stessi. Il biogas così prodotto è definito biogenico in quanto derivante da processi di biodegradazione di sostanze organiche e pertanto il suo contributo in termini di emissioni di CO₂ è considerato nullo.

Complessivamente, nel 2022 si assiste ad un lieve aumento dei consumi energetici circa +4% rispetto al 2021, detto incremento è legato oltre che ad un maggior consumo di energia elettrica nel comparto idrico dovuto alla scarsa piovosità del 2022, come verrà spiegato successivamente, anche ad un maggior consumo di metano, gasolio e benzina per autotrazione. L'aumento più ingente è dovuto al consumo di gasolio 135.229 l (vs. 52.222 l nel 2021), aumento da annoverare a dei lavori svolti presso un centro idrico.

La produzione utile di biogas al 2022 si attesta attorno ai 3,5 milioni di Sm³, in aumento del 6% rispetto al 2021.

[GRI 302-1]

Figura n. 37 – Consumi di energia all'interno dell'organizzazione (%) al 2022



83,41% Energia elettrica
8,04% Metano
0,02% GPL
0,31% Gasolio
5,71% Biogas
0,64% Benzina per autotrazione
1,87% Diesel per autotrazione

Tabella n. 19 – Consumi totali diretti di energia in GJ nel triennio 2020-2022

Energia ⁶³	udm	2020	2021	2022
Totale consumi energia	GJ	1.578.939	1.489.926	1.555.568
Metano	GJ	102.601	112.480	125.046
GPL	GJ	477	246	236
Gasolio	GJ	7.904	1.887	4.877
Biogas	GJ	143.042	83.834	88.874
Benzina per autotrazione	GJ	1.987	7.345	9.901
Diesel per autotrazione	GJ	33.342	31.641	29.120
Energia elettrica	GJ	1.289.586	1.252.493	1.297.513
Energia rinnovabile*	GJ	1.284.912	1.232.873	1.276.849
% energia rinnovabile sul totale	%	81,4%	82,7%	82,1%

*L'energia rinnovabile è comprensiva della quota parte di Energia Elettrica da GO, Fotovoltaico e Biogas.

Il 2022 è stato segnato da un lieve aumento dei consumi complessivi di energia elettrica di Acea Ato 2 (+3,6% rispetto al 2021). Analizzando gli usi energetici nei due comparti, si evidenzia che mentre i consumi del comparto depurativo sono rimasti pressoché invariati rispetto all'anno precedente, per il comparto idrico vi è stato invece un aumento di circa il 6% rispetto al 2021, riconducibile alla minor piovosità verificatasi nel 2022, che ha diminuito la disponibilità della risorsa idrica prelevabile a gravità

60 I dati 2021 relativi ai consumi energetici sono stati consolidati nel corso dell'anno e pertanto rettificati rispetto al precedente ciclo di rendicontazione. I dati 2022 sono in fase di consolidamento. Per la depurazione i dati sui consumi energetici fanno riferimento ai depuratori gestiti e alcuni dei n.10 depuratori condotti.

61 Nei consumi di energia elettrica non sono compresi i consumi della sede di Piazzale Ostiense in quanto non rilevanti ai fini della rendicontazione.

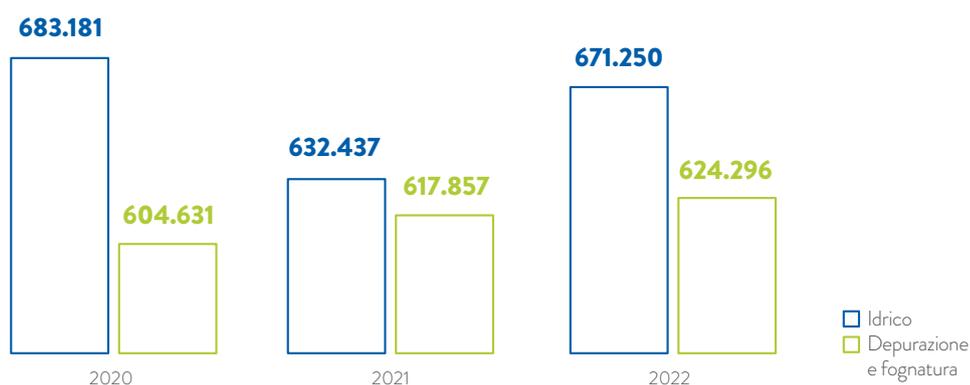
62 I consumi di benzina e gasolio 2020-2022 in linea con quanto riportato nella DNF del Gruppo Acea sono riferiti al totale del parco auto aziendale. I relativi dati 2020 e 2021 sono stati, quindi, rettificati rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2021, che riporta i valori delle sole vetture geolocalizzate, per allineamento a quanto presente nella Dichiarazione di Carattere non Finanziario del Gruppo Acea.

63 I Fattori di conversione utilizzati per il triennio sono relativi ai parametri standard – dati fonte ISPRA – del MATTM 2019-2021 (Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare) e del DEFRA 2020-2021 (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs).

(Figura 38) ed ha costretto ad attuare un diverso assetto del sistema idrico con l'aumento dell'utilizzo di sistemi di pompaggio per approvvigionamento e distribuzione. Le operazioni di riduzione delle perdite e di ottimizzazione della pressione nella rete di distribuzione hanno comunque contribuito a contenere l'effetto negativo della siccità sul consumo energetico della Società (si veda focus).

Per quanto attiene l'**energia rinnovabile**⁶⁴ il consumo è stato pressoché costante per tutto il triennio. Nel 2022 l'impiego di energia provenienti da fonti rinnovabili su tutta l'energia consumata nell'anno è stato di circa l'82%, dato in linea con il 2021 pari circa l'83% di energia da fonte rinnovabile.

Figura n. 38 – Consumi di energia elettrica per comparto (GJ) nel triennio 2020-2022



Con riferimento ai soli consumi di energia elettrica, Acea Ato 2 acquista il 100% dell'energia consumata e di questa oltre il 90% nel 2022 è da fonti rinnovabili, quali fotovoltaico e Certificati di Origine Garantita⁶⁵.

Tabella n. 20 – Consumi di energia elettrica (kWh) per fonte nel triennio 2020-2022

[GRI 302-1]

Energia	Unità di misura	2020	2021	2022
Energia elettrica consumata totale	kWh	358.228.349	347.924.407	360.430.408
di cui acquistata ⁶⁶	kWh	358.228.349	347.924.407	360.430.408
Garanzia d'origine	kWh	316.125.000	318.526.678	329.125.494
Fotovoltaico	kWh	1.070.000	659.676	876.922
Cogenerazione	kWh	32.891.000	25.713.000	29.070.435
Non certificata rinnovabile	kWh	8.142.349	3.025.053	1.357.557
% energia elettrica rinnovabile⁶⁷	%	88,5%	91,7%	91,6%

L'energia da Fotovoltaico da Cogenerazione è gestita da Acea Produzione. I pannelli fotovoltaici sono installati sui tre centri idrici: CI Casilino, CI Monte Mario e CI Ottavia. Ciascun impianto fotovoltaico contribuisce alla produzione di energia verde sia in autoconsumo che per l'immissione in rete dell'energia prodotta.

64 Nel calcolo sono compresi i consumi di biogas da digestione anaerobica dei fanghi di depurazione e di energia elettrica certificata da fonte rinnovabile quali Certificati di Origine Garantita e fotovoltaico.

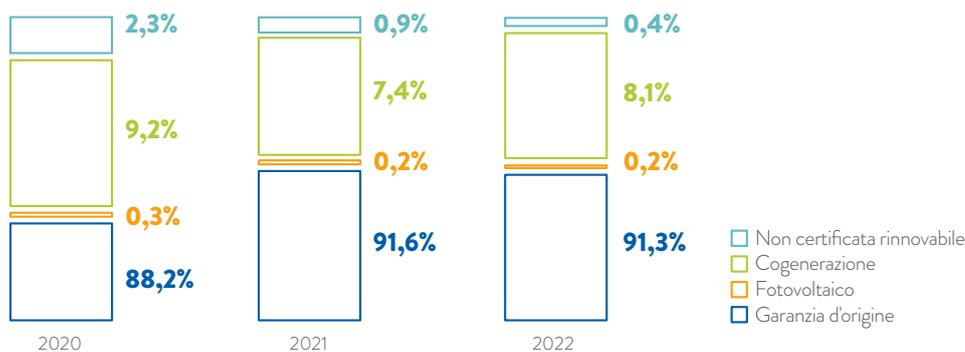
65 Acea Ato 2 si approvvigiona di energia certificata GO tramite Acea Energia, Società del Gruppo che si occupa della vendita di energia elettrica e gas

66 L'energia elettrica acquistata da Acea Ato 2 da fonte fotovoltaica e cogenerazione proviene dagli impianti di Acea Produzione connessi a quelli della Società.

67 Include la percentuale di energia elettrica derivante da Certificati a Garanzia d'Origine circa il 91% e fotovoltaico circa lo 0,2%

Mentre, l'energia elettrica da cogenerazione proveniente dall'impianto di Tor di Valle, gestito da Acea Produzione, per alimentare il depuratore Roma Sud e i sollevamenti fognari denominati Magliana e Maglianella. In Figura 39 è rappresentata la ripartizione (%) delle fonti di approvvigionamento di energia elettrica utilizzate dalla Società nel triennio 2020-2022.

Figura n. 39 – Ripartizione percentuale delle fonti di approvvigionamento di energia elettrica nel triennio 2020-2022



Per minimizzare l'impatto dei consumi energetici all'interno della gestione del Sistema Idrico Integrato, viene attuato un impegno costante nell'individuazione di iniziative di efficientamento energetico, partendo da un'attenta analisi dei consumi. Per la valutazione delle performance energetiche a livello di impianto e comparto gli indicatori di prestazione energetica si differenziano per le metriche utilizzate per il calcolo dei KPI. Per il monitoraggio dei consumi nel comparto idrico, la verifica delle prestazioni viene eseguita parametrando i consumi di energia sui volumi totali di acqua in uscita dal sistema acquedottistico (kWh/m³), diversamente per il comparto depurativo i livelli di prestazione vengono calcolati misurando i consumi energetici sui volumi di acqua trattata dagli impianti (kWh/m³).

Gli indicatori per misurare l'efficienza energetica sono rappresentati dagli indici di intensità energetica o indicatori di performance energetica (EnPi), definiti come il rapporto tra il totale dei consumi energetici⁶⁸ e rispettivamente i volumi in uscita dal sistema acquedottistico e i volumi trattati, misurando la "bontà" dell'utilizzo energetico specifico (Tabella 21).

[GRI 302-3]

Tabella n. 21 – Indici di intensità energetica nel triennio 2020-2022

Intensità energetica	udm	2020	2021	2022
Comparto Idrico - Intensità energetica sul totale dei consumi elettrici/m ³ acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (EnPi idrico)	kWh/m ³	0,275	0,259	0,281
Comparto depurazione e fognatura - Intensità energetica sul totale dei consumi elettrici/m ³ trattato (EnPi depurazione)	kWh/m ³	0,281	0,285	0,294
Intensità energetica sul totale dei consumi elettrici (idrico e depurazione e fognatura)/volumi gestiti (m ³ acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico e trattati)	kWh/m ³	0,278	0,272	0,287

[GRI 201-2, 203-2, 302-4, 302-5]

A fronte di un sistema idrico come quello dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma complesso ed esteso che richiede consumi energetici significativi, l'efficientamento dei costi energetici rappresenta una evidente opportunità ed un potenziale vantaggio ambientale, sociale ed economico. Il tema dell'efficienza energetica è quindi presente tra gli obiettivi di sostenibilità di Acea Ato 2 integrati nel Piano di Sostenibilità di Gruppo con un target 2024 pari a 12 GWh. Il presidio di Energy Management, in collaborazione con l'Unità Sostenibilità, provvede a tal fine alla definizione e al monitoraggio di un Piano annuale di Efficientamento Energetico, strettamente correlato con le altre pianificazioni strategiche e al quale concorrono tutti gli asset operativi. Acea Ato 2 ha ottenuto nel 2022, a fronte di un target di risparmio energetico annuale previsto pari a 0,9 GWh, un risparmio complessivo pari a 2,1 GWh (7.549 GJ).

⁶⁸ Per il calcolo degli indici di intensità energetica è stato considerato come vettore energetico esclusivamente l'energia elettrica in quanto pari all'83% di tutta l'energia consumata dall'organizzazione.

Interventi Comparto Idrico: risparmiati complessivamente circa 1,8 GWh (6.541 GJ) - pari all'86,6% del totale efficientato nel 2022. Gli interventi hanno riguardato:

- interventi di efficientamento dei sistemi di elettropompe presso i Centri Idrici di Cecchina Bis, Casilino, Santa Palomba Nuovo e La Storta;
- interventi di installazione di inverter presso il centro idrico di Santa Palomba Nuovo e CI di Ottavia.
- interventi comparto depurativo: risparmiati 0,23 GWh (817 GJ), pari al 10,8% del totale nel 2022. Gli interventi hanno riguardato i seguenti depuratori:
 - intervento di ottimizzazione del sistema di automazione di comando delle soffianti del comparto di ossidazione presso il depuratore le Cerquette;
 - installazione di un sistema di ozonolisi nella linea di trattamento fanghi presso Depuratore Ardea Montagnano.

Il restante 2,6% di energia elettrica efficientata è dato dal recupero delle perdite. In continuità con il 2022 sono le attività, avviate nel 2020, per il conseguimento dei Titoli di Efficienza Energetica per alcuni interventi di efficientamento. È stata completata, con esito positivo, la pratica di richiesta ottenimento Certificati Bianchi presentata al GSE, relativa all'intervento di efficientamento con sostituzione di n. 10 elettropompe presso il C.I. Casilino (Comune di Roma) ed è in istruttoria al GSE la richiesta ottenimento Certificati Bianchi relativi all'intervento di distrettualizzazione interessante il Comune di Genzano (RM).

Il tema dei certificati bianchi è presente tra i target di sostenibilità di Acea Ato 2 integrati nel Piano di Sostenibilità 2020-2024 del Gruppo Acea (si rimanda al paragrafo *Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs*) con un target di efficientamento energetico misurato in parte attraverso l'attuazione di interventi gestionali e strutturali negli impianti e in parte (il 5%) attraverso l'ottenimento di certificati bianchi.

Relativamente alla flotta aziendale la Società è dotata di 1.170 veicoli nel 2022, compresi anche i mezzi da lavoro dislocati sul territorio⁶⁹ come terne e carrelli elevatori ed escavatori, di questi l'89% appartengono alle classi ambientali Euro 5 ed Euro 6 (Figura 40). Sul totale del parco auto di Acea Ato 2, l'89% dei mezzi è dotato di geolocalizzazione, grazie a questo è possibile avere un puntuale monitoraggio di diversi fattori come: i consumi, la classe ambientale, i km percorsi e le emissioni in atmosfera.

I consumi relativi all'utilizzo del parco auto sono attualmente riconducibili per la maggior parte a consumi di diesel⁷⁰ (75% circa nel 2022) e per la restante parte a consumi di benzina (Figura 41). In ottica e-mobility, a partire dal 2020, Acea Ato 2 si è impegnata ad introdurre veicoli ibridi ed elettrici all'interno del proprio parco auto. In particolare, per il personale di conduzione dei principali impianti di depurazione, nel 2022 sono stati forniti 15 autocarri furgonati a trazione elettrica, ed è stata completata la realizzazione delle stazioni di ricarica previste all'interno delle aree dei Depuratori Roma Sud, Ostia, Roma Nord, Roma Est e CoBIS.

Nel 2022, Acea Ato 2 ha ottenuto un risparmio di 2,1 GWh



al consumo medio annuale di oltre 750 famiglie

Figura n. 40 – Totale parco auto aziendale nel triennio 2020-2022

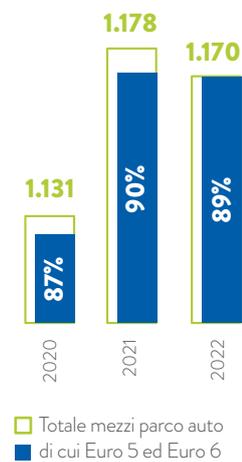
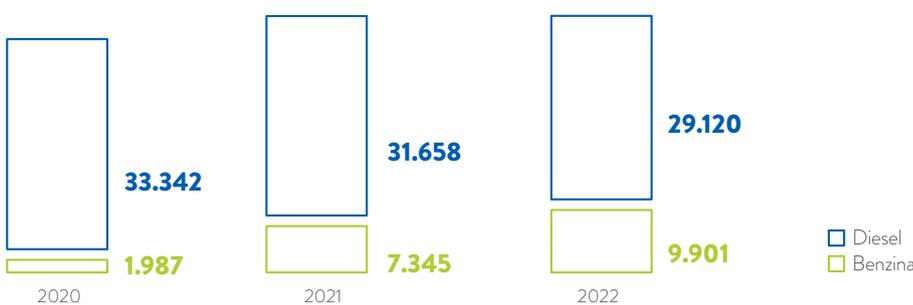


Figura n. 41 – I consumi (GJ) del parco auto aziendale nel triennio 2020-2022



69 I dati relativi al parco auto 2020-2022 sono riferiti al totale del parco auto aziendale, ovvero vetture geolocalizzate e non geolocalizzate.

70 I consumi di benzina e gasolio 2020-2022 sono riferiti al totale del parco auto aziendale. I dati 2021 sono stati rettificati rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2021 a causa di un errore nel fattore di conversione utilizzato per convertire i litri in GJ.



LE EMISSIONI DI CO₂

Diminuire la propria impronta di carbonio, contribuendo attivamente al raggiungimento della neutralità climatica dell'Unione Europea al 2050, in linea con L'Accordo di Parigi⁷¹, è un impegno che il Gruppo Acea e con esso Acea Ato 2 si è preso già da diversi anni.

Il monitoraggio delle emissioni in atmosfera è uno degli aspetti costantemente presidiati dalla Società per la valutazione delle proprie performance in termini di emissioni clima-alteranti.

In particolare, le emissioni monitorate vengono distinte secondo due tipologie, così come definite dal documento internazionale *Greenhouse Gas Protocol* (o GHG Protocol):

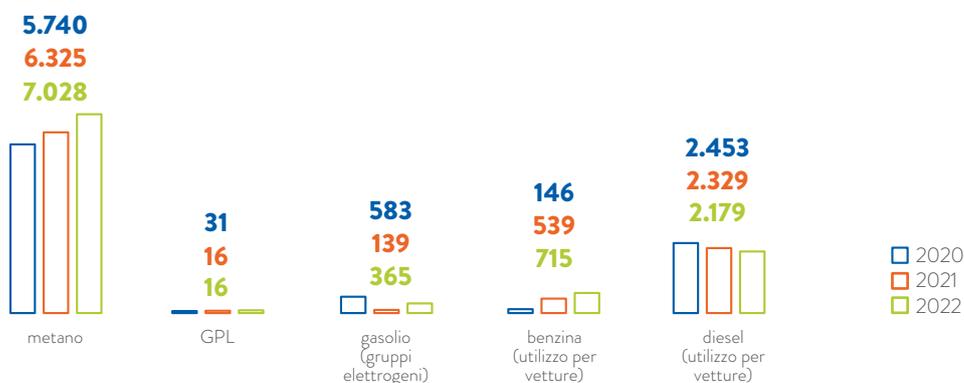
- emissioni di tipo Scope 1: emissioni di gas a effetto serra di tipo diretto;
- emissioni di tipo Scope 2: emissioni di gas a effetto serra di tipo indiretto.

Per il 2022 le **emissioni dirette di CO₂** (Scope 1) sono state pari a **10.303 tCO₂**⁷², in aumento rispetto al 2021 a causa del maggior consumo di metano nei processi industriali che cuba il 68% sul totale delle emissioni dirette della Società.

Separatamente alle emissioni di Scope 1, vengono rendicontate le emissioni relative all'utilizzo di combustibile rinnovabile prodotto dai fanghi di depurazione, **biogas biogenico**, pari a circa **4.470 tCO₂** nel 2022, 4.217 tCO₂ nel 2021, 7.137 tCO₂ nel 2020. Relativamente alla produzione di biogas, nel perseguire uno degli obiettivi posti dalla Società al 2024, Acea Ato 2, nel 2022, ha ottenuto l'autorizzazione alla costruzione di due impianti di **upgrading del biogas prodotto dai processi di digestione anaerobica dei depuratori di Roma Nord e Roma Est** per la produzione nominale di biometano pari a ca. 2,6 milioni di Sm³/anno per la successiva immissione in rete. Le attività propedeutiche a questo obiettivo, che porterà importanti benefici in termini di efficientamento energetico e di riduzione delle emissioni in atmosfera, sono iniziate nel 2020 e proseguite nel 2022 (per maggiori dettagli cfr. paragrafo *La valorizzazione della materia e dell'energia*).

[GRI 305-1]

Figura n. 42 – Emissioni dirette di Scope 1 (tCO₂) per vettori energetici nel triennio 2020-2022



Le **emissioni indirette**⁷³ di CO₂ (Scope 2), derivanti dal consumo di energia elettrica, sono state pari a **113.259 tCO₂** secondo il metodo **Location-based**⁷⁴ e **13.906 tCO₂** secondo il metodo del **Market-based**⁷⁵ (Figura 43).

71 L'accordo di Parigi pone come obiettivo il contenimento della temperatura media globale entro al massimo i 2°C entro la fine del secolo rispetto ai livelli pre-industriali e assicurare gli sforzi necessari per limitare tale aumento entro 1,5°C, al fine di ridurre significativamente i rischi e gli impatti derivanti dal cambiamento climatico ("Accordo di Parigi" articolo 2).

72 Per il calcolo delle emissioni Scope 1 sono stati utilizzati per il triennio i fattori di emissioni relativi ai parametri standard – dati fonte ISPRA – del MATTM 2020-2022 (Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare) e del DEFRA 2020-2021 (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs).

73 Per il calcolo delle emissioni Scope 2 **Location-based** sono stati utilizzati per il triennio i fattori di emissioni Terna - Confronti internazionali 2019-2021, mentre per le emissioni Scope 2 **Market-based** sono state usate le linee guida ABI European Residual Mixes 2021 - Association of Issuing.

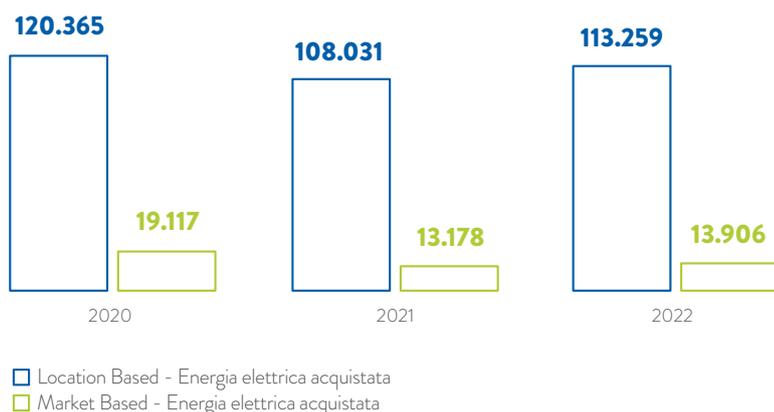
74 Il metodo del **Location-based** considera tutta l'energia elettrica acquistata, inclusa quella proveniente da fonte rinnovabile tramite certificati di Garanzia di Origine e riflette l'intensità di emissioni relative alla generazione di energia elettrica nella rete di produzione all'interno della quale si opera.

75 Il metodo del **Market-based** considera le emissioni derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata tramite contratti di fornitura e pertanto il valore delle emissioni collegate con il consumo di energia da fonte rinnovabile (fotovoltaico e G.O.) è pari a zero. Per il calcolo delle emissioni Scope 2 sono stati utilizzati per il triennio i fattori di emissione relativi al documento "Confronti internazionali" di Terna (su dati 2019 e 2020), per il Location Based, e al documento AIB - European Residual Mixes 2019 e 2020, per il Market Based.

Nonostante l'impegno di Acea Ato 2 nell'acquistare energia elettrica proveniente da fonti energetiche rinnovabili e certificate, quali fotovoltaico e Garanzia di Origine, pari a circa il 91% dell'energia elettrica consumata dalla Società. Nel 2022 si assiste, a causa della minore disponibilità della risorsa idrica prelevata a gravità, ad un aumento dei consumi di energia elettrica e quindi al conseguente aumento delle emissioni Scope 2 (rispetto al 2021 sono aumentate del +5% le emissioni Scope 2 LB e del +6% le emissioni Scope 2 MB).

Figura n. 43 – Emissioni dirette di Scope 2 (tCO₂) per vettori energetici nel triennio 2020-2022⁷⁶

[GRI 305-2]



Nonostante questo, l'impiego di energia elettrica rinnovabile ha permesso nel 2022 di evitare l'emissione di **oltre 103 mila tonnellate di anidride carbonica, pari all'anidride carbonica assorbita in un anno da circa 3,5 milioni di alberi⁷⁷, tali da coprire l'intera superficie dell'isola del Giglio.**

Tabella n. 22 – Emissioni di CO₂ e Indici di Intensità delle emissioni GHG nel triennio 2020-2022

[GRI 305-1, 305-2, 305-4]

Totale emissioni di CO ₂		udm	2020	2021	2022
Emissioni Scope 1	tCO ₂		8.952,92	9.348,38	10.303,36
Emissioni Scope 2 - Location based	tCO ₂		120.364,73	108.030,79	113.259,35
Emissioni Scope 2 - Market based	tCO ₂		19.117,03	13.178,41	13.905,59
Totale emissioni Scope 1 + 2 - Location based	tCO ₂		129.317,64	117.379,16	123.562,70
Totale emissioni Scope 1 + 2 - Market based	tCO ₂		28.069,95	22.526,78	24.208,95
Intensità delle emissioni GHG		udm	2020	2021	2022
Emissioni di CO ₂ (Scope 1+ Scope 2-LB)/acqua prelevata	kgCO ₂ /m ³		0,19	0,17	0,19
Emissioni di CO ₂ (Scope 1+ Scope 2-LB)/m ³ trattati	kgCO ₂ /m ³		0,22	0,20	0,21

Parallelamente all'utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate, la Società opera con l'obiettivo di diminuire costantemente l'utilizzo del vettore elettrico attraverso l'ottimizzazione dei processi e l'efficientamento energetico delle attività produttive (si rimanda al paragrafo *Iniziativa di efficientamento energetico*). Relativamente alle emissioni di anidride carbonica, le azioni adottate nel triennio in termini di efficientamento energetico hanno consentito di risparmiare ca. 2.200 tCO₂, pari al 51% delle ca 4.000 tCO₂ non emesse associabili all'obiettivo di efficientamento energetico di 12 GWh fissato al 2024 nel Piano di Sostenibilità 2020-2024.

[GRI 305-5]

Altro contributo quantificabile in termini di anidride carbonica non emessa deriva dal processo di digitalizzazione e dematerializzazione dei processi commerciali (per il dettaglio, cfr. paragrafo *La digitalizzazione a servizio del cliente*). Infatti, grazie al sistema di fatturazione elettronica largamente impiegato dalla Società negli ultimi anni, nel 2022 sono stati risparmiati oltre 13 milioni di foglio A4, pari a ca. **58 tonnellate di anidride carbonica non emessa⁷⁸.**

⁷⁶ Le emissioni Scope 2 relativi agli anni 2021 e 2022 sono variate rispetto al BdS 2021 per consolidamento dei dati.

⁷⁷ Il calcolo è stato effettuato considerando un assorbimento medio annuo di 30 kgCO₂ per un albero di medie dimensioni.

⁷⁸ Per il calcolo è stato impiegato un fattore di emissione pari a 739,4 KgCO₂ e per tonnellata di carta riciclata utilizzata per la fatturazione cartacea (fonte DEFRA 2021).

3

LA SOSTENIBILITÀ
AL SERVIZIO
DELLE PERSONE





SMART WATER COMPANY AL SERVIZIO DEL CLIENTE

La sostenibilità al servizio del cliente per una società come Acea Ato 2 si sviluppa secondo due direttrici principali: da un lato ci sono tutte quelle azioni utili a garantire efficacia, efficienza e tempestività nella risoluzione delle pratiche commerciali, fino all'accessibilità delle tariffe ed al supporto alle utenze in situazioni di disagio economico; dall'altro ci sono le attività legate alla salubrità, al controllo ed alla continuità dell'erogazione della risorsa idrica.

LA DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Acea Ato 2 sta promuovendo lo sviluppo di strumenti digitali (per approfondimenti sulla strategia digitale cfr. paragrafo *Roadmap digitale*), in quanto rappresentano un valido aiuto per creare valore e rafforzare il rapporto con gli stakeholder, specialmente con i clienti, favorendo soluzioni sempre più semplici, interconnesse e trasparenti volte ad offrire un'esperienza nuova. Di fatti questi permettendo di creare maggiori spazi di coinvolgimento fatti di comunicazione trasparente, puntuale e immediata, migliorando l'esperienza con l'azienda. Parte fondante di tale percorso è costituita dal ridisegno dei processi in ottica completamente digitale e dalla revisione dei canali di comunicazione con i clienti, per renderli sempre più efficaci e adeguati alle esigenze della cittadinanza e al contesto in continua evoluzione. (Figura 44).

Figura n. 44 – Nuova customer experience digitale: progetti e iniziative



PROCESSI DIGITALI E NUOVE PIATTAFORME

Il percorso intrapreso va nella direzione di progettare processi commerciali “nativamente digitali” che rendano le strutture operative, a servizio dei clienti, in grado di gestire una richiesta in pochi minuti. Le prime applicazioni di digitalizzazione dei processi esistenti rilasciate a partire dal 2021, e in costante aggiornamento nel 2022 sono state: l'accettazione digitale tramite mail dei piani rate (secondo quanto previsto dalla delibera dell'Autorità 311/19 – Remsi), i processi di voltura e i processi di subentro.

Internamente, inoltre, al fine di fornire ad ogni cliente le informazioni nel modo più veloce ed efficiente possibile, dal 2020 è attiva una piattaforma di Knowledge Management digitale (“**Water KM**”) a supporto di tutti gli operatori che è stata costantemente aggiornata nel corso del 2022. Analogamente, al fine di guidare i tecnici della Direzione Operazioni nell'accesso alle informazioni utili e agli standard di gestione, è stato rilasciato nel 2022 anche lo strumento di Knowledge Management Operations.

Nel 2022 è proseguito il processo di **reingegnerizzazione di tutti i processi commerciali sul nuovo strumento Salesforce** secondo driver di customer centricity e completa digitalizzazione (per approfondimenti cfr il focus nel box dedicato). Sul fronte operativo, parallelamente alla piattaforma Salesforce, è stato avviato il **progetto SAP Asset Management**, che prevede l'evoluzione della App utilizzata dai tecnici in campo del servizio idrico, nell'ambito del modello gestionale del workforce management, secondo logiche di miglioramento della User Interface e di completa digitalizzazione delle attività operative.

SALESFORCE

Salesforce è la piattaforma CRM - Customer Relationship Management scelta dalle società idriche del gruppo Acea per migliorare ed efficientare il processo di gestione della relazione con il cliente e aumentarne il livello di soddisfazione. La tecnologia di Salesforce consente di gestire le richieste dei clienti attraverso qualsiasi canale di comunicazione, sfruttando la digitalizzazione dei processi commerciali al fine di garantire univocità nella gestione del cliente sia esso appartenente alla società Acea Ato 2, piuttosto che alle altre società idriche del gruppo.

I vantaggi che Salesforce porta con sé sono la semplificazione dei processi, flessibilità nel modo di lavorare, qualità del sistema e dei servizi offerti e monitoraggio continuo delle pratiche.

I **“valori”** scelti per **progettare e implementare il nuovo modello Salesforce** sono:

Omnicanalità: offrire al cliente una esperienza coerente su tutti i canali disponibili in modo da permettergli di ritrovare le stesse informazioni e le medesime azioni qualunque sia la modalità di fruizione scelta;

Tracciabilità: permettere al cliente di conoscere sempre, nel corso dell'intera esperienza, il punto in cui si trova e quali sono i successivi step per procedere;

Proattività: definire azioni e comunicazioni mirate che Acea può mettere in campo per anticipare le necessita e/o eventuali problemi incontrati dall'utente durante la sua esperienza;

Trasparenza: costruire un rapporto di comunicazione trasparente permette di informare l'utente in maniera semplice e immediata circa la sua situazione e le eventuali azioni possibili.

Realizzato con metodologia *agile scrum*, lo sviluppo del progetto sta proseguendo per step di rilascio successivi dei singoli processi commerciali, compresi quelli legati all'attivazione e cessazione della fornitura idrica (per approfondimenti cfr. paragrafo *Roadmap digitale*); tale approccio consente di limitare gli impatti negativi al servizio verso i clienti ed ha consentito, già nel 2021 con il secondo gruppo di funzionalità, di offrire un insieme autoconsistente di processi, gestibili da canali quali sportello, back-office e call center. Ad oggi, grazie agli ulteriori sviluppi condotti nel 2022, le principali funzionalità rilasciate comprendono attivazione di nuovo contratto, creazione e modifica dell'anagrafica cliente, verifiche sul misuratore, preventivo, cessazione e subentro; è previsto inoltre lo sviluppo di uno strumento (*SalesForce dunning*) finalizzato a rendere più snello il processo delle sollecitazioni in caso di recupero del credito.

I processi per cui il progetto ha finora portato valore sono riassunti allo schema di seguito riportato (Figura 45):

Figura n. 45 – Processi attivi Salesforce



Nuova attivazione

- Processo End to End
- Salesforce CPQ



Domiciliazione

- Processo End to End
- Attivazione, modifica, revoca



Bolletta web

- Processo End to End
- Attivazione, modifica, revoca



Autolettura e Rifatturazione

- Migliorie processo End to End
- Web form canali asincroni



Gestione anagrafica

- Processo End to End
- Integrazione CTI



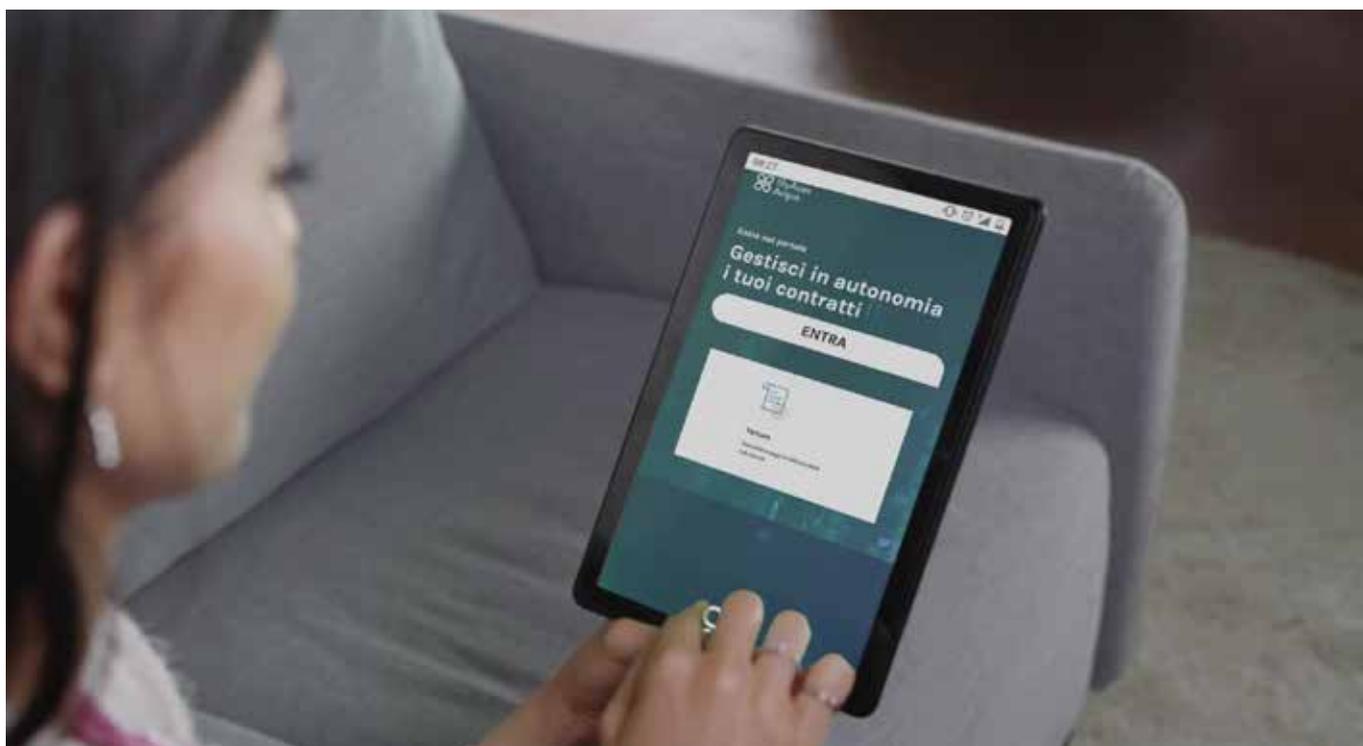
Parallelamente all'implementazione della piattaforma, è iniziato un programma di formazione a tutti gli utilizzatori del nuovo sistema, che prevede anch'esso livelli successivi di apprendimento in contemporanea al rilascio delle nuove funzionalità.

Per quanto riguarda il contatto con il cliente, nel corso del 2022 è stato effettuato il rilascio in esercizio della **nuova piattaforma telefonica Genesys CTI**, sulla quale è stato trasferito il servizio di *contact center*. Gli strumenti a corredo della nuova piattaforma rendono più celere la gestione della chiamata grazie all'integrazione, già fruibile, in Salesforce, semplificando così l'interazione con il cliente.

ECOSISTEMA MYACEA

Al centro di questo universo di servizi digitali dedicati ai clienti si pone **l'ecosistema dei servizi self-service MyAcea**, l'area clienti del Gruppo Acea permette di gestire online e in tempo reale i documenti relativi alle proprie utenze anche attraverso dispositivi diversi dal computer come smartphone e tablet utilizzando l'app dedicata. Tra le attività che possono essere gestite in autonomia vi sono: il controllo dei consumi, l'invio dell'autolettura, il pagamento delle bollette, la richiesta di rateizzazione, domiciliazioni bancarie, nuovi allacci, volture, cambi d'uso, disdette, variazioni contrattuali e dimostrazioni di pagamento, rettifica della fatturazione oltre al cassetto digitale che consente di visionare la documentazione e le comunicazioni inerenti i pagamenti.

All'inizio del 2022 è stata rilasciata la nuova Area Clienti MyAcea Acqua. L'App è stata sottoposta ad una review al fine di garantire un'esperienza utente di maggior valore rispetto al passato, costruita in base alle necessità dei clienti, con un'interfaccia grafica completamente rinnovata più fruibile e intuitiva basata su un design in linea con i trend digitali del momento.



La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi online hanno consentito di incrementare il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di Acea Ato 2 che al 31.12.2022 sono pari a 362.918 utenze associate con un incremento di circa il 5% rispetto all'anno precedente (erano 345.335 nel 2021), con l'obiettivo di avere al 2024 il 60% delle utenze attive associate a MyAcea. A oggi, il dato corrisponde al 48% dei clienti titolari di forniture idriche attive, pari a 754.596 al 31.12.2022. Per tutti i clienti che si registrano sul sito internet è attivo un servizio di chat di supporto all'utilizzo dei servizi messi a disposizione sull'Area Clienti MyAcea.

NUOVA BOLLETTA INTERATTIVA

Il progetto di restyling della nuova bolletta interattiva, avviato nel 2020 e diffuso a partire dal 2021 su tutte le utenze con il servizio di bolletta web attivo, immagina la nuova bolletta interattiva come un cruscotto navigabile a disposizione del cliente. Il progetto che ha interessato tutte le società idriche del Gruppo Acea, tra cui Acea Ato 2 (Figura 46) ha consentito la semplificazione e razionalizzazione dei contenuti attraverso l'introduzione di una veste grafica totalmente nuova, più moderna e accattivante, di nuove icone e l'utilizzo dei colori che aiutano il cliente nella lettura e nella comprensione.

[GRI 413-1]

Figura n. 46 – La nuova bolletta interattiva



Parallelamente è stata implementata la fattura digitale, ossia la nuova bolletta web interattiva, in aggiunta alla precedente bolletta web in versione pdf, con una nuova veste grafica, completamente navigabile e ricca di nuovi contenuti, chiari e semplici da fruire, la home page mostra in un'unica schermata tutti gli elementi informativi principali (i dati dell'utenza idrica, il periodo di fatturazione, i consumi reali fatturati, l'importo da pagare, lo stato dei pagamenti), consentendo al cliente un'approfondita comprensione delle dinamiche dei propri consumi e della relativa spesa. L'obiettivo è quello di fornire al cliente uno strumento di facile utilizzo per navigare e approfondire ogni aspetto della sua bolletta in modo personalizzato (Figura 46).

Il processo di digitalizzazione intrapreso è stato oggetto, nel 2021, di una campagna pubblicitaria diffusasi anche sulle principali testate giornalistiche web e stampa, detta campagna ha favorito l'incremento del numero di utenze di Acea Ato 2 che usufruiscono del servizio di fattura in modalità digitale; il numero di utenze, infatti, è salito a **385.353** (+7% vs. 2021 pari a 358.707). Tale risultato ha generato anche un impatto positivo dal punto di vista ambientale, favorendo un risparmio di **78,3 tonnellate di carta** e oltre **1,3 milione di litri di acqua** per il mancato utilizzo di fogli⁷⁹ per la fatturazione.

Anche nei casi in cui persiste la fatturazione cartacea, la Società utilizza carta riciclata certificata dal fornitore. Complessivamente, considerando la somma dei fogli utilizzati per la fatturazione cartacea utilizzando carta riciclata e dei fogli equivalenti associati alla bolletta web, si può stimare che il risparmio di carta vergine ottenuto abbia potuto evitare l'abbattimento circa 353 alberi⁸⁰.

Nel 2022, grazie alla fatturazione elettronica e all'uso di carta riciclata si è ottenuto un risparmio di fogli

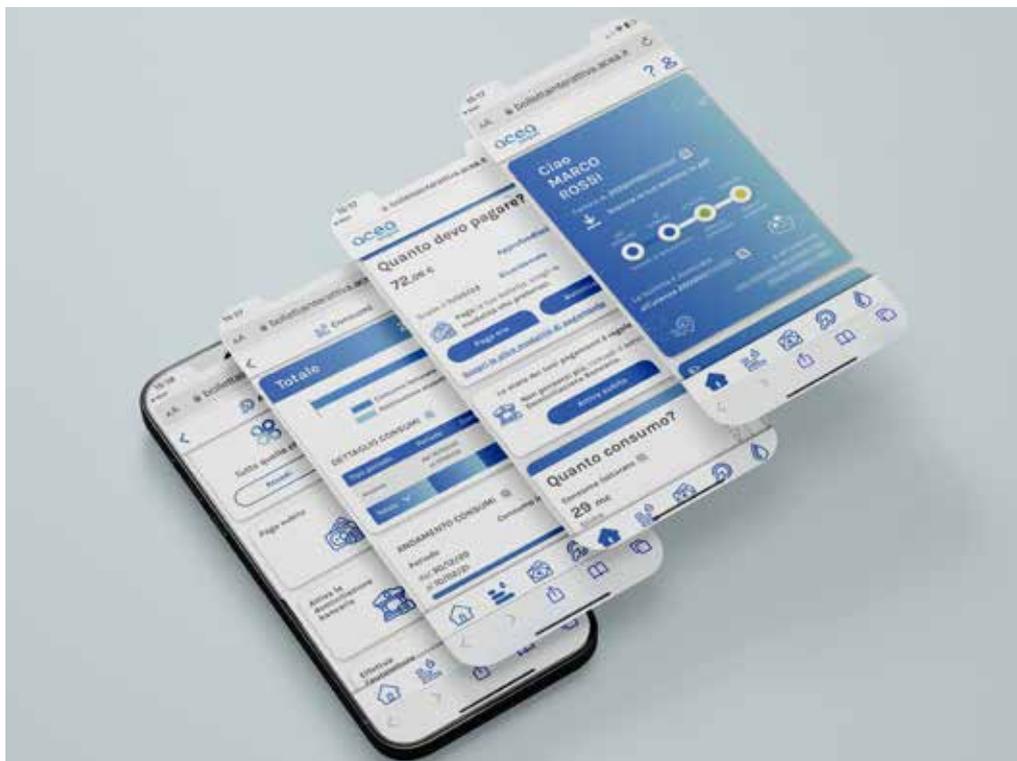


all'utilizzo di circa 350 alberi.

79 L'equivalenza è stata calcolata considerando 10 litri di acqua consumata per produrre 1 foglio A4.

80 Il calcolo considera mediamente l'equivalente di 79.500 fogli per albero di pino.

Figura n. 47 – I vantaggi del nuovo template della bolletta idrica



LO SPORTELLO DIGITALE E WAIDY POINT

[GRI 2-29, 417-1, 417-2, 418-1]

Aviato ad ottobre 2020, lo **Sportello Digitale** consente di ridurre le distanze nei confronti di clienti e cittadini svolgendo da casa, senza spostamenti o file, tutte le operazioni di solito gestite dagli sportelli fisici, senza però rinunciare al contatto con l'operatore.



Lo **Sportello Digitale** si è consolidato come canale di contatto in grado di offrire i medesimi servizi garantiti dallo sportello fisico. Inoltre, da giugno 2022, grazie all'internalizzazione del servizio in Acea Ato 2, è stato possibile registrare la diminuzione dei volumi delle richieste grazie alla sinergia tra i canali di contatto, e l'impegno nella risoluzione della richiesta del cliente al primo contatto.

In ottica di superamento del *digital divide*, è stato reso disponibile il servizio di Sportello Digitale presso sportelli territoriali denominati "**Waidy Point**" (Figura 47). I Waidy Point consentono ai clienti, che hanno poca familiarità con gli strumenti informatici o coloro che non ne hanno la disponibilità, di fruire del servizio di sportello a distanza.

I Waidy Point, infatti, sono postazioni digitali dotate di connessione internet, touch screen e di tutti gli strumenti hardware necessari per gestire un appuntamento in videochiamata, su prenotazione, e consentire al cliente di fruire del servizio di Sportello Digitale.

Sul posto è comunque presente un consulente (facilitatore digitale) per garantire un supporto durante la fase di connessione. La prenotazione per l'accesso può essere effettuata contattando il numero verde commerciale.

In sintesi, il Waidy Point consente l'accesso assistito ai servizi digitali, coniugando così **innovazione e vicinanza al cliente**.

Al 31.12.2022 sono presenti sul territorio gestito un totale 20 Waidy Point⁸¹ (erano 4 nel 2021) in aumento dell'80% rispetto al 2021.

⁸¹ I Waidy Point a gestione Acea Ato 2 sono situati nei comuni di Colferro, Frascati, Guidonia Montecelio, Subiaco, Tivoli, Velletri, Tolfa, Formello, Monterotondo, Palestrina, Bracciano, Cerveteri, Civitavecchia e Fiano Romano, mentre quelli a gestione comunale sono situati a Pomezia, Allumiere, Fiumicino, Castel Gandolfo, Castelnuovo di Porto e Rignano Flaminio.

La modalità Waidy Point consente anche di attivare⁸², per tutti i Comuni che ne vorranno fare richiesta, convenzioni con il gestore per l'apertura, in sinergia, di ulteriori poli territoriali, secondo la seguente formula:

- locale messo a disposizione dal Comune
- hardware a carico del Gestore
- facilitatore digitale messo a disposizione dal Comune

Figura n. 48 – Aperture Waidy Point 2022



Figura n. 49 – Waidy Point nel territorio ATO2



⁸² La numerosità e la dislocazione sul territorio garantiscono il rispetto degli obblighi inseriti nella convenzione di gestione la quale prevede la presenza di sportelli al pubblico territoriali, ubicati in modo tale che la distanza dal più lontano gruppo di utenza servita, con almeno 1.000 residenti, tendenzialmente non richieda più di 30 min di percorrenza in automobile (in condizioni di traffico medio).

[GRI 417-1, 417-2]

Inoltre da gennaio 2023 il gestore garantirà sia per lo Sportello Digitale che per i Waidy Point a gestione Acea Ato 2, come per lo sportello fisico, il rispetto dei livelli di servizio previsti dal Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio idrico integrato (RQSII), applicando gli standard migliorativi definiti dalla Carta dei Servizi. come evidenziato in Tabella 23

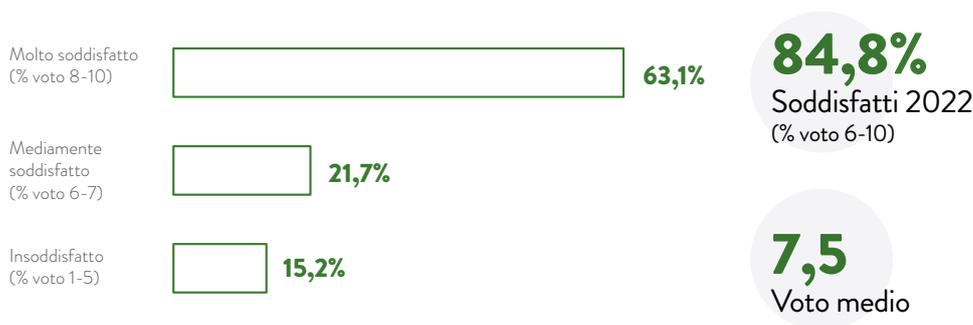
Tabella n. 23 – Standard migliorativi Carta dei Servizi

Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di attesa agli sportelli ⁸³	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di 55 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 15 minuti

I nuovi servizi digitali sono stati accolti con grande favore da tutti gli stakeholder interessati e le indagini di customer satisfaction eseguite periodicamente hanno confermato alti livelli di soddisfazione dei clienti che hanno fruito del servizio.

Per quanto riguarda le indagini condotte nei confronti dello sportello digitale, in considerazione di aspetti prevalenti per il cliente come la competenza, la chiarezza delle informazioni fornite e la cortesia e disponibilità dell'operatore, il servizio ricevuto ha ottenuto una valutazione elevata come mostrato in Figura 50:

Figura n. 50 – Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2022



Tra i canali di contatto gestiti sono presenti anche i cosiddetti canali “tradizionali” che includono gli sportelli fisici e il servizio di call center le cui prestazioni per il 2022 sono rappresentate rispettivamente in Figura 51 e Figura 52.

Figura n. 51 – Le prestazioni del servizio call center nel 2022⁸⁴ per Roma e Provincia



83 Il tempo di attesa agli sportelli presso il Waidy Point è il tempo e il momento in cui viene scansionato dall'Utente finale il QR code e viene avviata la prestazione. Da tale rendicontazione sono esclusi i Waidy Point gestiti dalle amministrazioni comunali. Per lo sportello digitale, il tempo di attesa agli sportelli è il tempo intercorrente tra l'orario dell'appuntamento e l'orario in cui l'operatore incaricato dal Gestore contatta il cliente per guidarlo nella connessione.

84 I dati 2022 sono in via di consolidamento e non ancora comunicati all'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARE-RA).

Figura n. 52 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2022

I dati sulla customer satisfaction relativi gli sportelli commerciali sono influenzati da accessi regolati da appuntamento oltre ad un flusso di contatti ha visto l'incremento della attività verso i canali digitali.

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Acea Ato 2 in coerenza con la strategia di innovazione e digitalizzazione perseguita a livello di Gruppo, ha intensificato le azioni di comunicazione finalizzate a promuovere i nuovi servizi digitali. Sono state realizzate importanti campagne di comunicazione e di sensibilizzazione che, per tutto il 2022, si sono protratte a più riprese utilizzando tutti i principali canali media (stampa, web, spot radio) al fine di garantire adeguata copertura e diffusione.

[GRI 303-1]

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua**, il Gruppo Acea, attraverso le sue società partecipate ha confermato l'impegno a tutelare questa importante risorsa lanciando una campagna, a livello nazionale, di sensibilizzazione al Risparmio idrico a cui Acea Ato 2 ha aderito. Alcune tra le più importanti testate in cui è uscita la campagna sono state: Il Messaggero; Il Tempo; Il Corriere della Sera; il Sole 24 ore ecc.

In linea agli anni precedenti è stata riproposta la **campagna di comunicazione sul Bonus idrico Integrativo**, uscita da aprile fino a maggio 2022, per informare i clienti, aventi diritto, della possibilità di fruire, a livello locale, di questa importante agevolazione in bolletta, cumulabile al Bonus Sociale Nazionale, previa domanda di ammissione alla Segreteria tecnica Operativa dell'ATO2 – Lazio Centrale (STO). La campagna di comunicazione è stata realizzata tramite stampa, digital e affissione, in particolare in Provincia, tramite una campagna dem, mirata esclusivamente al target oggetto della campagna, e tramite produzione di materiale BTL destinato soprattutto ai Comuni della provincia in cui c'è maggiore concentrazione di utenze dirette.

Nel corso del 2022 è stata inoltre utilizzata nelle campagne, per la prima volta, l'affissione tramite ledwall pubblicitari posizionati in punti strategici della città di Roma. È il caso della **Bolletta web interattiva**, già oggetto di una grande campagna lanciata nel corso del 2021 sui tradizionali canali stampa e web che, ad aprile 2022, è stata riproposta tramite affissione ledwall a Pizza Pia, presso l'auditorium della Conciliazione, luogo strategico per la sua posizione a due passi da San Pietro e dal centro di Roma.

Acea Ato 2 ha inoltre riproposto nel periodo estivo la **Campagna sul Risparmio Idrico** per sensibilizzare i clienti sull'uso responsabile dell'acqua.

Anche questa campagna, oltre i consueti canali stampa e digital, ha avuto ampia diffusione su ledwall pubblicitari sparsi in punti strategici della città di Roma: es, Porto Turistico di Ostia; principali strade consolari, garantendo un'ottima resa grazie all'elevata luminosità che ha permesso di essere visibile al pubblico in piena luce solare così come di notte.

È stata inoltre realizzata una campagna di comunicazione per informare i clienti dell'opportunità prevista dal **bonus idrico**, dedicato alle famiglie in condizioni di difficoltà economica. Lo slogan "diamo più valore alle tue esigenze" così come il tono di voce della campagna, caratterizzato da un linguaggio semplice e diretto, sono stati scelti per infondere fiducia, incoraggiando gli utenti a fare domanda. La campagna è andata on air con diverse forme di comunicazione: stampa, digital, BTL e affissione, con focus prevalente sui comuni della provincia (per approfondimenti sul Bonus Idrico, cfr. paragrafo *Attenzione alle utenze sensibili*).



Campagna Risparmio Idrico



Campagna Giornata Mondiale dell'acqua



Campagna Bonus Idrico Integrativo

APP WAIDY WOW

WAIDY WOW è l'app nata nel luglio del 2019 nell'ambito di un programma di imprenditorialità interno al Gruppo Acea, che in analogia con la mission di Acea Ato 2, promuove il consumo sostenibile di acqua a km zero, contribuendo alla riduzione dell'uso della plastica monouso, grazie alla digitalizzazione di oltre 50.000 punti di erogazione di acqua potabile.

[GRI 303-1]

Nel tempo il progetto dell'app Waidy si è evoluto e oggi rappresenta per il gruppo Acea, un ecosistema digitale integrato di soluzioni innovative, sostenibili e digitali, volto alla valorizzazione della risorsa idrica, da mettere a disposizione degli stakeholder e della cittadinanza. Waidy diventa quindi una Digital Water Platform che oltre all'app (chiamata WOW) include servizi variegati come Waidy Management System (WMS), Waidy Point (sportello digitale), e Waidy Connect, accomunati dal payoff "Waidy, ogni goccia vale".

Grazie alla tecnologia e alla sensoristica applicata, denominata Waidy Connect, possiamo infatti raccogliere informazioni certificate sui consumi e indicatori di pressione, portata, torbidità, temperatura e conducibilità dell'acqua. Ciò ci consente di produrre report puntuali sui comportamenti della risorsa idrica lungo tutta la nostra rete.

L'applicazione è pensata e sviluppata per creare una community, migliorare gli stili di vita degli utenti, promuovere valori e abitudini caratterizzati dal rispetto per l'ambiente e dare così un contributo concreto allo sviluppo sostenibile (Figura 53).

In Waidy Wow è possibile ad oggi misurare l'impatto di sostenibilità, monitorare il fabbisogno idrico, aggiungere punti di erogazione non presenti sulla mappa, segnalare anomalie alla rete idrica attraverso un canale diretto con il gestore e restare aggiornati con "storie" e curiosità "green" sul mondo dell'acqua. È possibile inoltre creare un percorso a piedi, in bici o di corsa o selezionare uno dei percorsi multimediali e tematici suggeriti da Waidy Wow con mappe narrative di luoghi acquatici che rappresentano un modello di valorizzazione e di promozione del turismo sostenibile nelle città e nei borghi passando per "Le vie dell'acqua" attraverso le fontane, gli acquedotti e i "nasoni" romani.

Waidy WOW è uno strumento capace anche di coniugare lo sport con l'educazione e la sensibilizzazione delle nuove generazioni sui temi della sostenibilità e della salvaguardia delle risorse naturali. Con i webinar e gli educational di FIPAV, abbiamo raccontato i motivi per cui l'acqua va considerata un bene universale, attraverso azioni di gaming e di engagement.

Il progetto, in collaborazione con Lifegate, aderisce a **Zero Impact Web**, contribuendo a ridurre e compensare le emissioni di CO₂ prodotte navigando su internet, attraverso la creazione e la tutela di foreste in crescita, e consente l'ascolto di una "Web radio" attraverso un canale dedicato all'infotainment con una programmazione musicale 24 ore su 24 e l'inserimento di "pillole sulla sostenibilità".

[GRI 305-5]

Figura n. 53 – Le funzioni dell'app Waidy Wow

The infographic features a central image of a smartphone displaying the Waidy Wow app interface. To the right of the phone are six icons, each representing a function of the app, with a corresponding text block below it.

- Geocalizzare i punti idrici**: Per trovare il nasone più vicino e avere informazioni sulla qualità dell'acqua. (Icon: Water tap)
- Creare o seguire percorsi**: Per attraversare a piedi o in bici i territori dell'acqua e le loro bellezze. (Icon: Person with backpack)
- Riscoprire il passato**: Per conoscere notizie storiche su fontane e nasoni. (Icon: Roman fountain)
- Incoraggiare buone pratiche**: Per partecipare a contest, monitorare lo stato di idratazione e l'impatto sull'ambiente. (Icon: Plant)
- Lasciare un feedback**: Per effettuare eventuali segnalazioni e aggiungere punti idrici non ancora censiti. (Icon: Hand pointing to a heart)
- Leggere news e consigli**: Per restare aggiornati sul tema sostenibilità con contenuti esclusivi. (Icon: Document with water drop)



QUALITÀ EFFETTIVA E PERCEPITA

[GRI 2-27, 417-1, 417-2]

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce dal 2016 i livelli specifici e generali di qualità contrattuale per il settore idrico. Con delibera 547/19, l'Autorità ha modificato e integrato la previgente disciplina, declinando un sistema di incentivazione articolato in premi e penalità da attribuire, in ragione delle performance dei gestori, in ragione delle performance dei gestori sulla base di due macro-indicatori:

- MC1 – avvio e cessazione del rapporto contrattuale, include le prestazioni relative alla preventivazione, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- MC2 – gestione del rapporto contrattuale, include prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Questi sono costruiti come media ponderata dei pertinenti indicatori semplici, pesata in base al numero di prestazioni erogate per ciascuna tipologia di indicatore semplice (con ricorso a un fattore di scala differenziato per gli indicatori che concorrono al calcolo di MC2). Acea Ato 2 pertanto, vede sottoposte le proprie performance a verifica e valutazione a livelli migliorativi rispetto agli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità⁸⁵.

La prima applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato, relativa al biennio 2020-2021, è prevista nel corso dell'anno 2023.

Le performance 2021, sebbene ancora non consolidate e da intendersi come indicative dell'andamento delle prestazioni, mostrano una compliance media agli standard superiore al 90%; in particolare, si evidenziano ottime prestazioni migliorative rispetto al 2020 in ambito di esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice, attivazione della fornitura, riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore, riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, e preventivi per lavori con sopralluogo.

La Tabella 24 che illustra le performance di Acea Ato 2 affianca agli standard previsti dall'ARERA quelli migliorativi cui è sottoposta l'Azienda, nonché, ove pertinente, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni e, come prescritto, il grado di rispetto dello standard migliorativo.

⁸⁵ Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2020, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2019 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,1 milioni di euro, a conferma degli ottimi risultati raggiunti in diversi macroambiti.

Tabella n. 24 – La qualità contrattuale di Acea Ato 2 nel triennio 2020-2022⁸⁶

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2								
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ								
PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni		grado di rispetto
				grado di rispetto	grado di rispetto	grado di rispetto	grado di rispetto	
PERFORMANCE ACEA ATO 2								
			2020	2021		2022		
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	5,7	98,0%	6,1	98,6%	4,0	99,1%
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	3,5	100,0%	3,7	98,6%	3,6	100,0%
Esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lavorativi	10 gg. lavorativi	6,7	95,9%	4,2	100,0%	4,3	100,0%
Esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	/	/	6,6	100,0%	/	/
Attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	5,8	88,0%	2,7	97,4%	3,2	97,7%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	2,3	95,6%	1,5	98,4%	1,5	98,6%
Riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lavorativi	6 gg. lavorativi	2	100,0%	1,0	100,0%	1,0	100,0%
Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	0,7	92,6%	0,8	99,3%	0,6	99,5%
Disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	3,1	95,7%	2,8	98,4%	2,1	99,4%
Esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	3 gg. lavorativi	0,2	99,6%	0,2	99,6%	0,3	99,2%
Preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi	4,9	98,7%	5,8	99,2%	4,0	99,7%
Esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	6 gg. lavorativi	13,4	77,8%	3,9	100,0%	3,2	100,0%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	0,7	99,0%	0,8	99,8%	0,9	99,1%
Risposta a reclami	30 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	6,2	99,5%	5,7	99,8%	5,7	100,0%
Risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi	20 gg. lavorativi	5,6	99,8%	5,3	99,7%	4,8	100,0%
Rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	55 gg. lavorativi	6,3	100,0%	6,8	100,0%	6,4	100,0%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ								
PERFORMANCE ACEA ATO 2								
			2020	2021		2022		
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	27,6	84,6%	8,2	97,6%	8,2	97,9%
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 25 gg. lavorativi	1	100,0%	13,1	97,1%	38,0	70,0%
Esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	43,1	76,2%	14,9	93,1%	12,9	94,9%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi	90% delle prestazioni entro 5 gg. lavorativi	2,5	95,2%	2,8	97,0%	2,2	99,6%
Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	2,6	97,9%	1,4	98,9%	1,9	97,4%
Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg lavorativi dal ricevimento della richiesta	6,9	99,7%	6,0	99,8%	5,7	100,0%
Risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	55	96,2%	55	97,4%	13	98,0%

86 I dati 2021 relativi alla qualità contrattuale sono stati consolidati nel corso dell'anno e pertanto rettificati. I dati 2022 sono in fase di consolidamento.

Se da un lato questi indicatori forniscono una fotografia della qualità effettiva nel rapporto commerciale con gli utenti, secondo un disegno definito dall’Autorità di regolazione, dall’altro Acea SpA coordina la rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati, indice della qualità percepita dagli utenti⁸⁷.

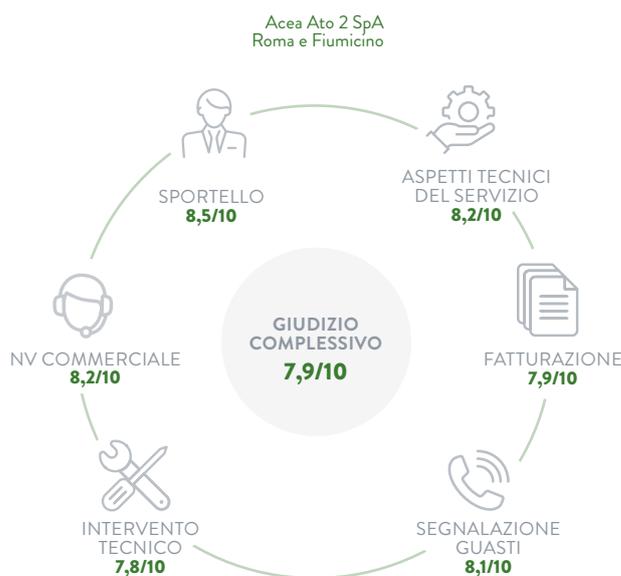
In continuità con quanto svolto negli anni passati, anche nel 2022, le indagini semestrali sono state condotte con metodologia CATI⁸⁸ e hanno consentito di elaborare i seguenti indicatori:

- il giudizio globale sulla qualità generale del servizio (da 1 a 10);
- i giudizi complessivi (“overall”) sui singoli aspetti del servizio (scala da 1 a 10);
- le percentuali di soddisfazione sugli item, o fattori di qualità, selezionati entro ogni aspetto del servizio.

L’indice di soddisfazione complessiva sul servizio erogato da Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino è molto elevato e nel 2022 gli indici parziali, relativi ai singoli aspetti del servizio, sono tutti molto positivi. Il giudizio complessivo di 7,9/10 corrisponde a un totale medio di utenti soddisfatti pari al 92,2% degli intervistati (Figura 54).

I risultati che emergono dagli indicatori di qualità effettiva e percepita si conciliano su valori elevati, fornendo un riscontro positivo agli sforzi intrapresi su questo fronte e agendo come stimolo ulteriore al continuo progresso nel livello dei servizi offerti.

Figura n. 54 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell’acqua a Roma e Fiumicino 2022 (scala 1-10)⁸⁹



LA QUALITÀ DELL’ACQUA POTABILE

[GRI 304-2, 416-2, 417-1]

La qualità dell’acqua potabile distribuita viene garantita effettuando numerosi controlli analitici periodici, secondo un esteso e puntuale programma annuale, con laboratori interni o con il supporto della Società del Gruppo Acea Elabiori (per approfondimenti sui controlli analitici eseguiti sulle acque reflue depurate si rinvia al paragrafo *Il comparto di depurazione e fognatura*); sviluppando i piani di sicurezza dell’acqua con cui individua i rischi correlati alla potabilità della risorsa e attua le azioni di mitigazione degli stessi; monitorando in continuo con sistemi in telecontrollo i parametri principali significativi, garantendo la

87 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *La qualità percepita* (pagine 100 ss.)

88 Computer Assisted Telephone Interviewing, con l’ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell’universo di riferimento. L’errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/-2,3% ed un massimo di +/-4,4% e il livello di significatività è del 95%.

89 Il giudizio complessivo e sui singoli aspetti del servizio, riportati nel grafico, sono la media delle due rilevazioni semestrali. Fonte: Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 del Gruppo Acea, grafico n. 22, pagina 102.

pianificazione e l'aggiornamento del Piano di Emergenza idrico (per approfondimenti cfr. paragrafo La gestione dei rischi).

Oltre ad una migliore gestione della rete, la presenza di telecontrolli garantisce anche misure di qualità della risorsa idrica.

Le determinazioni analitiche sulle acque destinate al consumo umano vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione⁹⁰.

Le caratteristiche qualitative della risorsa captata e distribuita sono monitorate attraverso indagini in continuo, effettuate con strumentazioni dislocate lungo gli acquedotti e attraverso prelievi giornalieri di campioni alle captazioni e nella rete di distribuzione: questa assidua attività di monitoraggio dei parametri chimico/biologici consente di mantenere alto il livello di sicurezza sulla qualità dell'acqua potabile. Complessivamente, nel 2022 sono state effettuate circa 365.546 determinazioni analitiche nel territorio dell'ATO2, per un totale di 11.966 campioni prelevati di acqua potabile.

[GRI 303-4, 416-1]



365.546

Determinazioni analitiche eseguite

11.966

Campioni prelevati

Tabella n. 25 – Caratteristiche chimiche medie dell'acqua potabile 2020-2022

Tutti i Comuni di Acea Ato 2	U. M.	2020	2021	2022
Bicarbonati	mg/l HCO ₃	353	326,5	354,7
Calcio	mg/l Ca	84,2	80,1	85,3
Cloruri	mg/l C	10	7,8	10,3
Fluoruri	mg/l F	0,3	0,1	0,3
Magnesio	mg/l Mg	16,3	14,9	16,8
Nitrati	mg/l NO ₃	5,6	3,6	5,9
Potassio	mg/l K	7,6	4,3	7,7
Residuo Fisso Calcolato	mg/l	372,1	347	377,1
Sodio	mg/l Na	9,6	7,3	9,6
Solfati	mg/l SO ₄	15,2	11	15,1

Le indagini di customer satisfaction verificano tra le altre cose anche le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile erogata⁹¹. Per Roma e Fiumicino, il giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere, espresso dal campione di intervistati come media delle due rilevazioni, è stabile ed elevato e pari a 7,5/10 (7,6/10 nel 2021). Il 35,8% degli intervistati (dato in calo rispetto al 2021 - 39,2%) dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa, mentre il 30,7% (era il 28% nel 2021) afferma di non berne mai. Le rilevazioni eseguite in provincia nelle aree servite da Acea Ato 2, mostrano che il dato di soddisfazione globale sulla qualità dell'acqua è risultato pari a 7/10, in lieve crescita (era 6,8/10 nel 2021); rispetto alle abitudini di consumo il 24% del campione (era 25,1% nel 2021) afferma di bere con regolarità l'acqua del rubinetto e il 41% (era 45,9% nel 2021) di non berne mai.

[GRI 2-29]

Accanto alle caratteristiche qualitative dell'acqua e al loro puntuale monitoraggio, anche la continuità dell'erogazione è un parametro di servizio fondamentale per la soddisfazione dei clienti, sottoposto a regolazione da parte di ARERA.

La Tabella 26 riporta i dati dell'ultimo triennio relativi alle interruzioni e riduzioni idriche, urgenti (per guasti accidentali a condotte o impianti, interruzione energetica, ecc.) o programmate, evidenziandone un deciso calo negli ultimi due anni.

⁹⁰ Oltre ai controlli programmati sulle acque potabili, la Società effettua anche analisi aggiuntive per controlli straordinari (utenze, richieste Asl, ecc.) e per il monitoraggio di parametri specifici quali ad esempio la radioattività. La frequenza dei controlli e i punti di prelievo sono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali.

⁹¹ Per un maggiore approfondimento cfr. Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea - capitolo "La qualità percepita" (pagina 100 s).

Tabella n. 26 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2020-2022⁹²)

Tipologia di interruzioni	2020	2021	2022
Interruzioni urgenti (n.)	1.207	911	882
Interruzioni programmate (n.)	212	336	262
Interruzioni totali (n.)⁹³	1.419	1.247	1.144
Sospensioni con durata > 24h (n.)	196	167	179

[GRI 303-1]

In linea con i nuovi approcci risk-based, Acea Ato 2 per garantire la sicurezza dell'acqua potabile lungo tutta la filiera del ciclo idrico integrato, ha avviato l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o Water Safety Plan (WSP) per tutti i sistemi idrici in attuazione della Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787, che ha fatto propria la metodologia dei WSP elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization – WHO). La Direttiva 1787 modifica gli allegati della Direttiva europea "Acqua Potabile" (Drinking Water Directive), 98/83/CE, oggi revisionata da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio e approvata in data 16 dicembre 2020 come Direttiva 2020/2184. Questa ha stabilito l'obbligatorietà dei PSA ed è previsto un termine di sei anni per l'implementazione degli stessi dalla data di acquisizione della Direttiva da parte dello Stato membro.

L'approccio metodologico dei PSA si fonda su un modello risk-based seguendo un criterio preventivo e non solo retrospettivo, ed è frutto di una visione integrata del sistema idrico, di un processo di concertazione con gli enti interessati e di trasparenza con la collettività. Nello specifico, l'approccio dei PSA è quello di prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile, valutando gli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico comprendente captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza. Il rischio è calcolato in funzione della gravità e della probabilità dell'evento di inquinamento o carenza idrica. In base a tale valutazione sono definiti: gli interventi per mitigare i rischi, i sistemi di monitoraggio, le procedure operative in condizioni ordinarie e di emergenza, il piano dei controlli della qualità dell'acqua, le modalità di informazione della cittadinanza e delle autorità competenti, ecc. I PSA devono essere costantemente aggiornati tenendo conto dello sviluppo degli impianti, della evoluzione del contesto normativo e dei cambiamenti climatici ed ambientali.

L'implementazione dei PSA da parte di Acea Ato 2 riguarderà il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti entro il 2024⁹⁴.

Il percorso di implementazione dei PSA, iniziato sotto la supervisione dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) nel 2018 con il progetto pilota sul sistema idrico connesso con l'impianto di emergenza del potabilizzatore delle acque del fiume Tevere in località Grottarossa, è proseguito dando priorità all'analisi del sistema di approvvigionamento idrico e successivamente alle reti di distribuzione. Questo in considerazione della complessità e l'estensione dell'intero schema idrico, dove tutti gli Acquedotti convergono verso un sistema di smistamento alle reti idriche unitario ed interconnesso.

Dal secondo semestre del 2019 è stato avviato il lavoro di implementazione dei PSA relativi ai principali sistemi acquedottistici gestiti, che alimentano, oltre Roma, il 90% della popolazione dell'ATO2 e oltre 200 mila abitanti in 45 Comuni della Provincia di Rieti e della Provincia di Frosinone, per un totale di 10 sistemi per un'estensione di rete complessiva di 640 km. Nel corso dell'anno sono stati conclusi e trasmessi al Ministero della Salute i PSA dei seguenti sistemi acquedottistici: Peschiera-Capore, Appio Alessandrino, Marcio, Nuovo e Vecchio acquedotto Simbrivio, Laurentino e Nuovo acquedotto Vergine.

Nel corso del 2022 la società ha implementato e trasmesso al Ministero della salute i PSA per i sistemi di approvvigionamento e di distribuzione idrica per i comuni di Guidonia Montecelio, Albano Laziale, Manziana e Marcellina, oltre che il PSA per il sistema acquedottistico Doganella.

92 Il dato 2021 è stato consolidato e pertanto risulta variato rispetto a quanto pubblicato precedentemente. I dati 2022 sono ancora in corso di consolidamento e pertanto potrebbero subire variazioni che saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.

93 Le interruzioni totali, come previsto dall'Autorità; include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo viene pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.

94 In Italia, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha introdotto le linee guida della WHO e dovrà, pertanto, approvare i PSA.

Avviata nel 2022, sono attualmente in corso le attività per la predisposizione del Piano di sicurezza igienico sanitario (PSS) del depuratore CoBIS e del depuratore di Fregene.

ATTENZIONE ALLE UTENZE SENSIBILI

Quello della morosità, ovvero il mancato pagamento delle bollette da parte dei clienti, è un aspetto che incide sulla gestione efficiente del servizio idrico. Se da un lato occorre contrastare il fenomeno di chi può ma non vuole pagare, è al contempo necessario venire incontro alla morosità “incolpevole”, ossia ai cittadini che hanno difficoltà a pagare le bollette perché versano in una condizione di disagio economico.

[GRI 203-1, 203-2]

Riguardo a questo, significativi sono stati in quest'ultimo biennio gli interventi in ambito regolatorio per la tutela dell'utenza, a partire dall'entrata in vigore, il 1° gennaio 2020, della **Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)**. Il provvedimento ha introdotto una maggior tutela dell'utenza domestica residente, con la definizione delle regole e modalità di gestione del processo di messa in mora, sospensione, disattivazione e riattivazione e limitando la disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, a poche e ben definite casistiche, e stabilendo il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Ad esempio, la Regolazione ha introdotto divieto di attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, purché effettuati entro la scadenza prevista e pari almeno alla metà dell'importo dovuto. L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) dovrà, inoltre, promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, funzionale alla disalimentazione selettiva. Infine, il REMSI ha introdotto indennizzi automatici, oltre a quelli previsti per la qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità.

Con la Delibera 221/2020 del 16 giugno 2020, ARERA, in ottemperanza alla Legge di Bilancio 2020, ha introdotto alcune modifiche alla regolazione della morosità, indicando modalità (raccomandata con preavviso di ricevimento) e tempi (preavviso non inferiore a 40 giorni) con cui comunicare all'utente l'avvio delle procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione del pagamento degli importi dovuti. Acea Ato 2, in virtù dei Regolamenti di utenza approvati dalle Conferenze dei sindaci dei rispettivi ATO, ha esteso le tutele nei confronti delle utenze “fragili”, includendo gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio fisico tra le utenze non disalimentabili.

Sempre in un'ottica di attenzione alle fasce svantaggiate della popolazione, l'Autorità aveva già previsto, a partire dal 2017, il **bonus sociale idrico**, un fondamentale strumento per agevolare la fornitura d'acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socioeconomico accertato, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE⁹⁵. Il bonus è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite), applicando la tariffa agevolata alla quantità di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni fondamentali da tutelare (quantificati in circa 50 litri/abitante/giorno). Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. Inoltre, la modalità di calcolo del bonus è stata estesa per includere non solo la quota variabile del corrispettivo di acquedotto, ma anche quelle variabili di fognatura e depurazione.

Per favorire l'accesso all'agevolazione, Acea Ato 2 ha sempre dato ampia visibilità alle informazioni relative al bonus idrico sui propri canali di comunicazione con la clientela (pagina dedicata sul proprio sito web, informativa in bolletta, ecc.). Nel 2022 Acea Ato 2 ha erogato bonus idrici nazionali a 179.733 utenti per un valore economico pari a circa 19,8 milioni di euro e bonus idrici integrativi (locali) a 4.171 utenti per un valore economico di 835.569 euro.

I dati relativi ai bonus idrici nazionali sono stati molto più elevati rispetto al 2021 (8.034 bonus idrici nazionali, per un valore di circa 354.000 euro), poiché è variata la modalità di accesso degli aventi diritto da parte della Società⁹⁶, ed applicato l'erogazione automatica, che scatta senza necessità di richiesta, a tutti coloro che hanno presentato un ISEE sotto la soglia stabilita per l'anno 2021 e/o 2022.

95 Con Delibera 499/2019/R/com, è stato aggiornato, aumentandolo, il valore della soglia dell'ISEE che consente l'accesso all'agevolazione, a partire dal 1° gennaio 2020.

96 Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *Clienti e Collettività - L'iter applicativo del bonus sociale idrico nazionale al 2022* (pagine 98 ss.).

CURA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI DI LAVORO

Acea Ato 2 pone le persone al centro delle sue attività fornendo loro strumenti e competenze necessari a rispondere efficacemente alle sfide quotidiane sul territorio, attraverso il coinvolgimento nella cultura e nell'identità dell'azienda, la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze e l'inclusione ed il benessere organizzativo.

IL CAPITALE UMANO E IL SISTEMA DI WELFARE AZIENDALE

La Funzione Risorse Umane gestisce tutti gli aspetti relativi al percorso aziendale dei dipendenti, attraverso rapporti consolidati con il Gruppo secondo procedure definite. La gestione amministrativa, di reportistica dei dati (anagrafiche, retribuzioni, piani meritocratici, ecc.), è affidata alla Funzione di Gruppo.

Il processo di selezione è disciplinato da una procedura di Gruppo che viene recepita da tutte le sue controllate e che si applica alla ricerca del personale da assumere secondo le tipologie contrattuali previste dalla singola Società.

Nel 2022 si è proseguito nel promuovere rapporti di lavoro stabili continuativi vantando la quasi totalità dei dipendenti⁹⁷ assunta a tempo indeterminato (99,8%) e full-time (oltre 98%), in linea con il 2021 (Tabella 27). Continuano ad essere favorite formule di lavoro part-time per venire incontro a esigenze di maggiore dinamicità da parte dei propri dipendenti e nel 2022 la quota dei dipendenti in part-time si mantiene costante, circa il 2% del totale.

[GRI 2-7]

Tabella n. 27 – Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato e determinato) e genere

Tipologia contrattuale	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	1.220	322	1.542	1.232	350	1.582	1.271	366	1.637
A tempo determinato	3	7	10	3	4	7	-	4	4
di cui part time	7	28	35	7	22	29	7	20	27
di cui full time	1.216	301	1.517	1.228	332	1.560	1.264	350	1.614
Totale	1.223	329	1.552	1.235	354	1.589	1.271	370	1.641

Le competenze tecniche e specialistiche richieste nell'espletamento delle mansioni aziendali riflettono la presenza di una forte componente maschile, pari a quasi il 78% (1.271 uomini) nel 2022, a fronte delle 370 donne, che corrispondono ad oltre il 22% del totale, in linea con quanto riscontrato nel 2021.

[GRI 2-8]

La Società, nel 2022 si è avvalsa inoltre, di collaboratori esterni, tra cui rientrano lavoratori somministrati, lavoratori autonomi, stagisti extracurricolari e lavoratori distaccati presso altre sedi, per un totale di 97 risorse.

Inoltre, nell'ottica di promuovere i giovani talenti e reclutare nuove stimolanti risorse, il Gruppo Acea stringe partnership e collaborazioni con le università, partecipando anche ad attività di studio e ricerca, e stipula convenzioni finalizzate alla promozione di stage e tirocini. Sono diverse le interazioni con prestigiose università italiane e nel 2022 sono stati attivati 8 stage formativi. Inoltre, sono stati assunti 2 giovani lavoratori a seguito di percorsi di stage e tirocinio attivati o nello stesso anno o precedentemente.

La struttura professionale è composta principalmente da impiegati, che rappresentano quasi oltre il 57% del totale al 2022, a cui segue la categoria degli operai con oltre il 36%, dei quadri con circa il 6% e dei dirigenti in meno dell'1% dei casi (Tabella 28).

⁹⁷ I dati relativi al numero totale dei dipendenti si riferiscono solo agli headcount (non FTE) del personale interno in forza al 31 dicembre e ai lavoratori distaccati (OUT). Dal totale dei dipendenti è esclusa la forza lavoro esterna (lavoratori somministrati, lavoratori distaccati, lavoratori autonomi, stage).

Tabella n. 28 – Numero e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel 2020-2022. [GRI 405-1]

Numero di persone	al 31 dicembre 2020			al 31 dicembre 2021			al 31 dicembre 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	9	2	11	7	2	9	7	2	9
Quadri direttivi	51	26	77	55	31	86	60	33	93
Impiegati	582	300	882	612	320	932	608	334	942
Operai	581	1	582	561	1	562	596	1	597
Totale	1.223	329	1.552	1.235	354	1.589	1.271	370	1.641
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0,6%	0,1%	0,7%	0,4%	0,1%	0,6%	0,4%	0,1%	0,5%
Quadri direttivi	3,3%	1,7%	5,0%	3,5%	2,0%	5,4%	3,7%	2,0%	5,7%
Impiegati	37,5%	19,3%	56,8%	38,5%	20,1%	58,7%	37,1%	20,4%	57,4%
Operai	37,4%	0,1%	37,5%	35,3%	0,1%	35,4%	36,3%	0,1%	36,4%
Totale	78,8%	21,2%	100,0%	77,7%	22,3%	100,0%	77,5%	22,5%	100,0%

La distribuzione per fascia di età nel 2022 è caratterizzata per quasi il 48% da persone che appartengono alla classe > 30 e ≤ 50 anni, a seguire gli over 50 per circa il 47% e per quasi il 5% da persone con età pari o inferiore ai 30 anni (Tabella 29).

Tabella n. 29 – Numero e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età nel 2020-2022. [GRI 405-1]

Numero di persone	al 31 dicembre 2020				al 31 dicembre 2021				al 31 dicembre 2022			
	≤ 30 anni	>30 e ≤ 50 anni	>50 anni	Totale	≤ 30 anni	>30 e ≤ 50 anni	>50 anni	Totale	≤ 30 anni	>30 e ≤ 50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	-	5	6	11	-	4	5	9	-	5	4	9
Quadri direttivi	-	41	36	77	-	42	44	86	-	43	50	93
Impiegati	69	436	377	882	47	461	424	932	46	468	428	942
Operai	35	281	266	582	37	255	270	562	46	264	287	597
Totale	104	763	685	1.552	84	762	743	1.589	92	780	769	1.641
%	≤ 30 anni	>30 e ≤ 50 anni	>50 anni	Totale	≤ 30 anni	>30 e ≤ 50 anni	>50 anni	Totale	≤ 30 anni	>30 e ≤ 50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	-	0,3%	0,4%	0,7%	-	0,3%	0,3%	0,6%	-	0,3%	0,2%	0,5%
Quadri direttivi	-	2,6%	2,3%	5,0%	-	2,6%	2,8%	5,4%	-	2,6%	3,0%	5,6%
Impiegati	4,4%	28,1%	24,3%	56,8%	3,0%	29,0%	26,7%	58,7%	2,8%	28,5%	26,1%	57,4%
Operai	2,3%	18,1%	17,1%	37,5%	2,3%	16,0%	17,0%	35,4%	2,8%	16,1%	17,5%	36,4%
Totale	6,7%	49,2%	44,1%	100,0%	5,3%	48,0%	46,8%	100,0%	5,6%	47,5%	46,9%	100,0%

[GRI 401-1]

Tabella n. 30 – Nuovi ingressi per fascia d'età e per genere

Numero di persone in ingresso	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	33	13	46	17	6	23	20	12	32
> 30 anni e ≤ 50 anni	49	47	96	32	20	52	46	18	64
> 50 anni	3	1	4	8	7	15	20	-	20
Totale	85	61	146	57	33	90	86	30	116
Tasso di ingresso per fascia d'età e per genere									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	49%	65%	53%	26%	33%	27%	29%	50%	35%
> 30 anni e ≤ 50 anni	9%	25%	13%	6%	10%	7%	8%	9%	8%
> 50 anni	-	1%	1%	1%	5%	2%	3%	-	3%
Totale	7%	19%	9%	5%	9%	6%	7%	8%	7%

[GRI 401-1]

Tabella n. 31 – Turnover in uscita per fascia d'età e per genere

Numero di persone in uscita	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	1	1	2	2	1	3	3	4	7
> 30 anni e ≤ 50 anni	2	2	4	1	1	2	7	6	13
> 50 anni	30	8	38	42	6	48	40	4	44
Totale	33	11	44	45	8	53	50	14	64
Tasso di uscita per fascia d'età e per genere									
%	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
≤ 30 anni	1%	5%	2%	3%	6%	4%	4%	17%	8%
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	1%	1%	-	1%	0%	1%	3%	2%
> 50 anni	5%	6%	5%	7%	4%	6%	6%	3%	6%
Totale	3%	3%	3%	4%	2%	3%	4%	4%	4%

[GRI 2-30]

I dipendenti sono coperti da contrattazione collettiva e, nello specifico, trova applicazione il Contratto Unico gas-acqua⁹⁸. Il presidio in materia di relazioni sindacali è tenuto dall'Unità Relazioni Industriali della Capogruppo (Funzione Risorse Umane) al fine di garantire la coerenza con gli obiettivi di Gruppo. I confronti si svolgono entro la cornice del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) a livello di settore e, tra Società e rappresentanze interne dei lavoratori, sulle peculiari esigenze aziendali.

Da sempre attento al benessere e alla promozione della qualità di vita dei propri dipendenti, il Gruppo è attivo nella progettazione di azioni concrete finalizzate al miglioramento del clima aziendale e alla valorizzazione della sfera privata dei dipendenti prestando attenzione ai loro bisogni e necessità. Si rimanda al capitolo *Diversità, Inclusione e Welfare* del Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea.

[GRI 401-2]

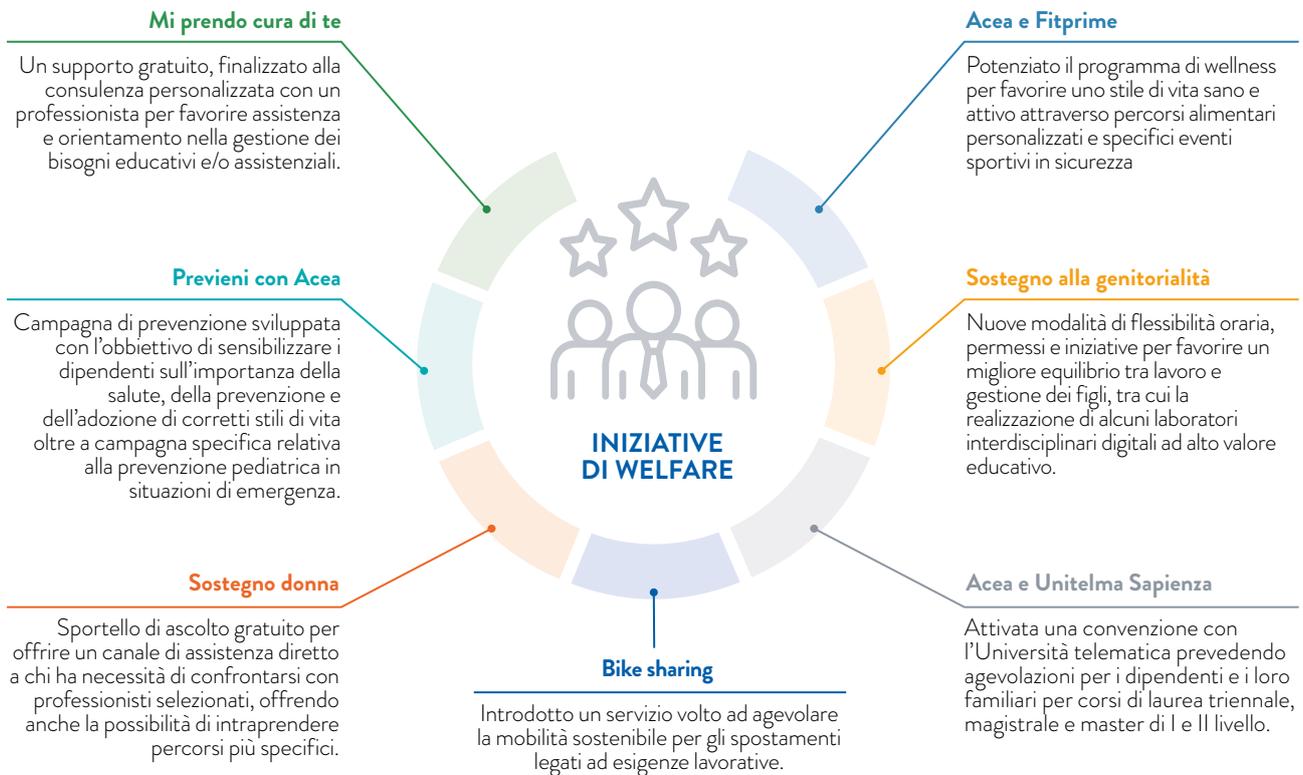
In particolare, nel 2022 è stato potenziato il Piano Welfare di gruppo, accessibile dalla piattaforma My Welfare, arricchendo l'offerta di servizi alla persona e al nucleo familiare andando incontro alle diverse esigenze dei propri dipendenti⁹⁹. Il Piano offre a tutti i dipendenti della Società la possibilità di scegliere tra servizi alla famiglia, viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, sport e tempo libero, ecc., oltre all'opportunità di convertire il premio di risultato in servizi welfare.

Durante l'anno sono stati svolti numerosi incontri formativi corredati da video dedicati al fine di promuovere le funzionalità del Piano e delle iniziative di welfare.

⁹⁸ Il 100% dei dipendenti è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

⁹⁹ Per un maggiore approfondimento si faccia riferimento a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea al capitolo *Diversità, inclusione e welfare* (pagine 176 ss.).

Figura n. 55 – Le iniziative di welfare di Gruppo nel 2022



FORMAZIONE PROFESSIONALE E SVILUPPO DEL PERSONALE

Acea Ato 2 crede fermamente che la crescita e lo sviluppo delle proprie attività passi attraverso l'accredimento e l'affinamento delle competenze dei propri collaboratori, garantendo loro un'offerta formativa vasta e orientata a includere tutti i profili professionali.

[GRI 404-2]

Acea ha implementato una procedura di Gruppo che si estende a tutte le Società in coerenza con la vision e mission aziendali, e che identifica ruoli, responsabilità e compiti nella gestione dei processi formativi per lo sviluppo di competenze, conoscenze e capacità professionali in risposta alle esigenze professionali emergenti e alle necessità richieste dalla singola Società in occasione della rilevazione annuale dei fabbisogni formativi attraverso la piattaforma Pianetacea.

Complessivamente nel 2022, conteggiando anche le ore di formazione erogate in ambito di salute e sicurezza sul lavoro (pari a 30.164 ore), la Società ha erogato **57.500 ore ai propri dipendenti**¹⁰⁰ (per maggiori dettagli rispetto alla formazione sicurezza, cfr. paragrafo *Salute e sicurezza sul luogo di lavoro*), di cui 27.336¹⁰¹ ore riferite alla formazione tecnico specialistica, Compliance, ambientale, operativa on the job e formazione trasversale, quest'ultima gestita direttamente da Acea, a cui si riferisce la Tabella 32. Nel 2022, si è potuto registrare un incremento delle ore di formazione, inclusa la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, pari al 28% rispetto al 2021.

100 I dati relativi alle ore di formazione comprendono i lavoratori con contratto di somministrazione e i distaccati-in; escludono i distaccati-out. Inoltre, non vengono conteggiate le ore e-learning erogate da Acea SpA ai dipendenti di Acea Ato 2.

101 Il monte ore non comprende quelle di salute e sicurezza (cfr. paragrafo dedicato *Salute e sicurezza sul luogo di lavoro*) ma comprende le ore di training on the job.

Tabella n. 32 – Numero di Ore di formazione tecnico specialistica, compliance, ambientale, operativa-on-the-job, salute e sicurezza sul lavoro e formazione trasversale totali per categoria professionale e genere¹⁰²

Ore di formazione	2020			2021			2022		
	N. ore uomini	N. ore donne	N. ore totali	N. ore uomini	N. ore donne	N. ore totali	N. ore uomini	N. ore donne	N. ore totali
Dirigenti	226	36	262	149	46	195	114	51	165
Quadri	1.280	736	2.016	1.954	1.276	3.230	1.780	1.373	3.153
Impiegati	4.862	3.739	8.600	7.624	5.105	12.729	20.438	9.436	29.875
Operai	4.858	7	4.865	8.735	18	8.753	24.202	106	24.308
Totale	11.226	4.518	15.743	18.462	6.445	24.907	46.534	10.966	57.500

[GRI 404-1]

Tabella n. 33 – Numero di formazione pro-capite per genere e categoria professionale¹⁰³

Ore di formazione pro-capite	2020			2021			2022		
	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite totali	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite totali	N. ore pro-capite uomini	N. ore pro-capite donne	N. ore pro-capite totali
Dirigenti	25	18	24	21	23	22	16	25	18
Quadri	25	28	26	36	41	38	30	42	34
Impiegati	8	12	10	12	16	14	34	28	32
Operai	8	7	8	16	18	16	41	106	41
Totale	9	14	10	15	18	16	37	30	35

[GRI 205-2]

Con riferimento alla comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione queste sono gestite direttamente da Acea Spa¹⁰⁴. Al fine di sensibilizzare nel modo più efficace i dipendenti all'approfondimento della materia, Acea Ato 2 eroga su piattaforma e-learning "Pianetacea" il corso "Antitrust Acea Ato 2" (specificatamente per le unità più impattate dai temi di riferimento) e "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Acea Ato 2" per tutta la popolazione aziendale. Nel corso del 2022 i dipendenti di Acea Ato 2 hanno ricevuto 760 h di formazione in materia anticorruzione (212 h nel 2021 e 21 h nel 2020).

Anche nel 2022 la formazione è stata orientata verso contenuti specialistici, finalizzati allo sviluppo di competenze tecniche tipiche delle diverse figure professionali che alla sensibilizzazione della popolazione aziendale a tematiche quali la tutela dell'ambiente o la cultura aziendale. Nello specifico tra i corsi 2022 portati avanti da Acea Ato 2 vi sono:

PERCORSI DI INSERIMENTO PROFESSIONALE

- Il **Welcome Aboard**, iniziato a partire da maggio 2022, progetto pensato per accogliere e supportare i neoassunti nella fase di inserimento nella Società ed ha visto coinvolti 87 risorse neoassunte.

102 I dati 2020 e 2021 non includono le ore di formazione salute e sicurezza sul lavoro divise per categoria professionale, in quanto non disponibile. Le ore totali in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel 2020 e 2021 sono state rispettivamente 17.207 h e 20.024 h.

103 Le ore di formazione pro-capite per il 2020 e 2021 non comprendono le ore di formazione in materia di salute e sicurezza, in quanto non è disponibile il dato di ore di formazione salute e sicurezza diviso per categoria professionale.

104 Acea SpA si è dotata della "Politica Anticorruzione" valida per tutte le società del Gruppo, inclusa Acea Ato 2, e diffusa tramite intranet aziendale. La Politica Anticorruzione definisce: il sistema di regole, controlli e presidi per la prevenzione di reati di corruzione attivi e passivi verso pubblico e privati, che sarà supportato dal Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione (norma ISO 37001, in corso di adozione). Per approfondimento, cfr. Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea pp. 33, 86.

PERCORSI FORMATIVI SALUTE E SICUREZZA

Si riporta il completamento dei due corsi di formazione in merito a “Infortuni e Near miss” e “Gestione delle emergenze”, per una platea di circa 1.200 dipendenti per il primo e di circa 600 dipendenti per il secondo.

- Il corso “Infortuni e Near miss” ha avuto lo scopo di fornire metodi e informazioni utili per identificare e gestire i mancanti infortuni, al fine di prevenire eventi che possono causare successivi incidenti.
- Il corso “Gestione delle emergenze” ha avuto lo scopo di fornire metodi e informazioni utili ulteriori e approfondite sull’antincendio, sulle misure di primo soccorso e sui vari fattori emotivi e non, che possono influenzare le emergenze, nonché rafforzare la collaborazione in fase emergenziale tra i lavoratori e gli addetti alle emergenze. Il suddetto corso ha visto la partecipazione per ogni sessione di un Comandante dei Vigili del Fuoco.

[GRI 403-7]

L’obiettivo dell’organizzazione aziendale a seguito della fruizione dei corsi menzionati è stato quello di portare i lavoratori a maturare la consapevolezza delle proprie responsabilità e, di conseguenza, della necessità dell’impegno personale e insostituibile di ciascuno, migliorando la conoscenza in tema di salute e prevenzione generale e riducendo il rischio di infortuni.

PERCORSI FORMATIVI SPECIALISTICI

- Acea Ato 2 ha coinvolto le risorse appartenenti al mondo operativo nel percorso di formazione SAM – SAP Asset Manager con l’obiettivo di formare i colleghi operativi sull’utilizzo del nuovo applicativo di consuntivazione da campo che ha sostituito SAP Work Manager. Sono state formate 762 risorse ed erogate 2.286 ore di formazione.
- Acea Ato 2 ha curato il percorso formativo di Acquisizione Patente C finalizzato al conseguimento della patente necessaria a svolgere l’attività operativa che prevede la guida di mezzi pesanti (autobotti, camion, furgoni) superiori alle 3,5 tonnellate. Sono state erogate 120 ore di formazione.
- La Società ha realizzato il corso Ambiente Gestione dei Rifiuti al fine di applicare i concetti generali per la gestione dei rifiuti all’interno dell’area operativa. La formazione è stata svolta da 97 risorse appartenenti al mondo operativo per un totale di 388 ore erogate.

SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Acea Ato 2 svolge le proprie attività nel rispetto delle normative vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro seguendo i principi di comportamento dichiarati dal Codice Etico di Gruppo¹⁰⁵: a garanzia di tale impegno la Società si è dotata di un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro certificato in accordo alla nuova norma UNI ISO 45001:2018¹⁰⁶ (per dettaglio, cfr. paragrafo *Valori e Principi*).

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-7, 403-8]

Al fine di attuare efficacemente il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, viene garantito un coinvolgimento attivo dei lavoratori e dei loro rappresentanti nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento continuo.

Almeno una volta l’anno le figure apicali, primi riporti del Presidente, i Responsabili della Unità della Direzione Operativa e l’RSPP effettuano una verifica del Sistema di Gestione al fine di valutarne l’efficacia, l’idoneità e l’adeguatezza.

Inoltre, nell’ambito della Business review e nella Review Sostenibilità & GRC periodiche, le figure apicali dell’organizzazione e l’RSPP, verificano l’attuazione e il corretto andamento delle attività relative alla Sostenibilità ed ai Sistemi di Gestione Integrati, comprendendo quelle sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori nonché la definizione degli indirizzi sugli obiettivi, sugli indicatori e sulle eventuali azioni correttive.

I lavoratori e i loro rappresentanti sono coinvolti tramite sopralluoghi congiunti sulle sedi operative e attraverso l’organizzazione di tavoli congiunti per la gestione di eventi emergenziali e criticità relative alla salute e sicurezza sul lavoro, emergenze idriche, ecc., in cui vengono anche raccolte le esigenze e le istanze degli stessi, praticando un dialogo costante con i loro rappresentanti.

In tale ottica sono da leggere anche i colloqui individuali che i Datori di Lavoro e i Responsabili diretti dei lavoratori effettuano con i singoli lavoratori per discutere dei temi relativi alla sicurezza e alle condizioni di lavoro. Le risultanze di tali colloqui, nati con lo scopo di monitorare il “benessere operativo” dei lavoratori e per

¹⁰⁵ www.gruppo.acea.it/governance/sistema-controllo-interno-gestione-rischi/codice-etico.

¹⁰⁶ Il 100% dei dipendenti di Acea Ato 2 è coperta dal sistema di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro.

creare una maggiore sinergia tra il Datore di Lavoro e i lavoratori, rappresentano uno dei principali strumenti proattivi per il miglioramento degli standard di sicurezza dell'Organizzazione. Sono nate dall'utilizzo di questi strumenti di ascolto e dialogo attivo dei lavoratori molte iniziative nell'anno tra cui si segnala il rinnovamento del vestiario aziendale nell'ottica di garantire una maggiore sicurezza sul campo e ridurre il rischio di infortuni, l'adozione di DPI polivalenti e la realizzazione di un programma pluriennale di ristrutturazione delle sedi di lavoro (vedi "Focus Sedi Operative"). La necessità di ristrutturare i luoghi di lavoro suddetti, oltre che per motivi di miglioramento strutturale, efficientamento e risparmio energetico e di immagine dell'Azienda, è scaturita dalla precisa volontà di renderle confortevoli, accoglienti, moderne e funzionali, con l'obiettivo di incrementare il benessere, la produttività e la crescita professionale dei lavoratori.

SEDI OPERATIVE

Dal 2018, Acea Ato 2 è impegnata in un importante progetto che prevede il ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali, dislocate sul territorio, in cui gestisce il Servizio Idrico Integrato. La ristrutturazione e il ripensamento degli spazi aziendali seguono il profondo processo di trasformazione e digitalizzazione dell'azienda.

Innovazione, sostenibilità e valorizzazione delle persone, professionale e umana, fanno da guida per riprogettare le sedi di lavoro in maniera ottimale alle attività da svolgere con l'obiettivo di:

- **Migliorare il benessere organizzativo:** preferendo layout moderni e curati che consentono un'organizzazione più produttiva del lavoro. Tutti gli spazi di lavoro sono stati rivisti mettendo al centro la persona e le sue esigenze, in ottica "activity based working".
- **Promuovere il senso di appartenenza:** scegliendo una visual identity subito riconoscibile e uguale per tutte le sedi.
- **Favorire la green economy:** optando per la scelta di strumenti e sistemi, di ultima generazione, eco-sostenibili e a basso consumo energetico. L'uso efficiente delle risorse e la promozione dell'economia circolare sono tra gli impegni più importanti che Acea Ato 2 si è assunta per ridurre gli impatti ambientali: la certificazione ISO 14001 e ISO 50001 sono alle base di importanti scelte aziendali tra cui la mobilità sostenibile all'interno dei più grandi depuratori in cui sono state installate colonnine di ricarica elettriche dedicate alle macchine della flotta aziendale.
- **Aumentare la sicurezza dei luoghi di lavoro:** adottando le più moderne tecnologie di sanificazione per l'area e l'ambiente e scegliendo materiali sicuri, tra cui pitture antivirus e antibatteriche.

Acea Ato 2 è da sempre impegnata nella diffusione capillare della cultura della sicurezza e molto è stato fatto in ottica di "prevenzione" per limitare al minimo i rischi nei luoghi di lavoro: ad esempio è stata avviata una sostituzione integrale delle scale fisse di tipo verticale a pioli preesistenti, ormai obsolete, con la finalità di migliorarne la rispondenza alle norme vigenti, introducendo aspetti migliorativi per privilegiarne l'ergonomia, la prevenzione delle cadute dall'alto e la durata nel tempo, rendendole più adeguate ai luoghi ed alle criticità degli ambienti di lavoro, come ad esempio i luoghi confinati.

Nel 2022 sono state ristrutturate ulteriori 9 sedi aziendali e una sala operativa presso il depuratore di Crocetta arrivando, dall'avvio del progetto, a 24 sedi aziendali, 7 laboratori di analisi e 8 sale operative (Figura 56).

Figura n. 56 – La roadmap del ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali

Centri idrici	Centri operativi	Depuratori	Potabilizzatori	Sale operative	Sorgenti
Ostia (R)	Torre Spaccata (R)	Crocetta (R)	Montanciano (R)	Sala Operativa Ambientale (SOA)	Peschiera
Gianicolo (R)	Rosolino Pilo (R)	Santa Maria in Fornarola (R)	Grottarossa	Disaster Recovery	Capore
Torrenova	Monterotondo (R)	Roma Nord			
	Frascati	Roma Sud			
	Casetta Rossa	Roma Est			
	Subiaco	Ostia			
	Palestrina	Fregene			
		CoBIS			

R = ristrutturato nel 2022

All'interno di queste sedi sono stati rinnovati:

- 7 laboratori di analisi (Roma Nord, Roma Est, Roma Sud, Ostia, CoBIS, Grottarossa, Palestrina);
- 8 sale operative locali (Roma Nord, Roma Est, Roma Sud, Fregene, Ostia, CoBIS, Grottarossa, Crocetta).

Con riferimento alla gestione dell'emergenza sanitaria, Acea Ato 2 nel 2022 ha proseguito le attività di monitoraggio legate all'evolversi della situazione epidemiologica da Covid-19 ed ha attuato ed attua tutte le misure di prevenzione e protezione previste dal Protocollo ministeriale di contenimento del Covid-19.

IDROLOGISTIC

Il progetto nato dall'idea dell'unità Direzione Operazioni al fine di ottimizzare la logistica operativa per l'approvvigionamento e la consegna di DPI e dei materiali al personale di Acea Ato 2. I driver che hanno guidato la realizzazione del progetto hanno interessato:

[GRI 403-4]

- innovazione: semplificare e migliorare il processo rendendo sempre disponibili attrezzature e materiali;
- cura delle persone: prevenire la domanda e anticipare la richiesta del personale operativo, grazie ad un approccio che mette al centro del sistema il lavoratore;
- sostenibilità: Adottare un modello green che consente di ridurre tempi e spostamenti del personale operativo al fine di ridurre emissioni di CO₂ e garantire benessere lavorativo;
- sicurezza: abbattendo gli spostamenti del personale operativo e le ore passate in auto per l'approvvigionamento dei DPI e dei materiali.

Il progetto si compone di 3 driver principali:

1. Smart logistic per la gestione del magazzino con tecnologia avanzata;
2. Smart Locker per la distribuzione dei DPI a tutto il personale tecnico;
3. Smart Delivery per la consegna dei materiali di lavoro ai tecnici itineranti sul territorio con appuntamento concordato sul luogo di lavoro con il corriere.

Il progetto è pensato per far evolvere e valorizzare la logistica interna sfruttando al massimo le potenzialità dei nuovi strumenti digitali disponibili. Il sistema consente di fornire i DPI ai lavoratori in tempo reale non passando per i magazzini e prevenendo situazioni di carenza in cantiere. Inoltre, il nuovo modello di logistica operativa con le soluzioni di smart delivery e smart locker consente l'abbattimento quasi totale dei viaggi verso i magazzini periferici, da parte del personale tecnico in auto, per il rifornimento di materiali, attrezzature e DPI.

Questo è stato possibile grazie alla realizzazione di 2 HUB strategici, allestiti con tecnologia Pick 2 Light, l'intera digitalizzazione del processo di approvvigionamento e stoccaggio, utilizzo di automazione per la gestione della movimentazione degli item con conseguente azzeramento dell'utilizzo della carta.

Ad oggi sono stati installati n. 8 Smart locker, che insieme alla consegna di DPI e materiali tramite Smart Delivery hanno permesso di essere recapitato oltre 3.000 DPI a 600 dipendenti. Sono stati evitati oltre 14.400 km di viaggio per l'approvvigionamento con un risparmio in termini di tempo impiegato pari a 90 giorni/anno e circa 2.448 tCO₂.

[GRI 305-5]



[GRI 403-6, 404-2]

Parallelamente alle iniziative di Gruppo, Acea Ato 2 dando seguito a quanto avviato nel 2021, al fine di diffondere in maniera ancor più capillare la cultura della sicurezza e della tutela della salute sui territori in cui è presente, si è dotata nel 2022 di un secondo mezzo per rafforzare il progetto del «Camper della Sicurezza». Attraverso questa iniziativa, nel 2022, al fine di **favorire la Salute delle Persone**, Acea Ato 2 ha coinvolto un totale di 1.034 lavoratori durante le giornate di iniziativa, divise tra prove di emergenza, test per la tiroide in cui sono stati testati 339 lavoratori, sopralluoghi del medico competente e giornate di vaccini.

Ogni «Camper della Sicurezza» è dotato di un DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) e la presenza di un Medico competente a bordo permette l'utilizzo del mezzo come ulteriore risorsa utile al pronto soccorso per le più svariate esigenze anche per la cittadinanza e in ausilio alla Protezione Civile ed alla Croce Rossa.

Figura n. 57 – Camper della Sicurezza



La Società relativamente alla sorveglianza della salute dei lavoratori in relazione al lavoro, prevede una procedura di Gruppo che ne definisce modalità di programmazione e gestione che viene svolta in collaborazione con professionisti esterni, in conformità alla normativa vigente (art. 41 del D.Lgs. n. 81/08). Sono previste visite mediche periodiche¹⁰⁷ eseguite in funzione della posizione del lavoratore (visite pre-assuntive, preventive, periodiche, in occasione di cambio mansione, ecc.) con l'obiettivo di mantenere un ambiente di lavoro sano e sicuro, che faciliti la salute fisica e mentale dei lavoratori. In Acea Ato 2 il programma delle visite mediche è svolto secondo le disposizioni del Protocollo Sanitario, che delinea anche quali sono i principali rischi connessi al lavoro per le varie categorie di lavoratori.

Al fine di prevenire adottare le misure necessarie per la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, la società ha implementato, in conformità alla normativa vigente (art. 28 del D.Lgs. 81/08) la valutazione del rischio legato alle attività che quotidianamente vengono svolte. La definizione della valutazione del Rischio legata alla specifica attività, è stato possibile grazie al coinvolgimento del personale attraverso sopralluoghi conoscitivi e raccolta documentale relativa a procedure e impianti.

La Società nell'ambito di una migliore condivisione delle informazioni e dei dati disponibili prosegue dal 2018 con l'installazione e l'aggiornamento presso tutte le sedi aziendali dei tabelloni della sicurezza quale strumento di informazione in merito a misure di sicurezza, statistiche e riferimenti operativi.

Inoltre nel corso del 2022, al fine di aumentare la sicurezza dei lavoratori e per far fronte a situazioni legate a improvviso attacco cardiaco, sono stati installati i primi defibrillatori DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) presso le principali sedi operative (Fregene, Eleniano, CoBIS, Ostia, Frascati, Gianicolo, Tivoli e uffici Largo Virgilio Testa e via Vitorchiano).

¹⁰⁷ L'obbligo normativo prevede che la visita medica periodica abbia una frequenza di 5 anni per i videoterminalisti con meno di 50 anni e di 2 anni per quelli d'età superiore ai 50 anni. Per una maggiore tutela e un puntuale monitoraggio della salute dei lavoratori, per tutto il personale la frequenza della visita medica periodica è stata abbassata a 12 mesi.

La presente iniziativa attraverso una comunicazione semplificata e immediata rende noti gli standard operativi ai lavoratori e ne migliora la conoscenza delle misure di sicurezza adottate, oltre a stimolare proposte di miglioramento.

Nel 2022 sono state erogate 30.164 ore di formazione afferenti alla sicurezza sul lavoro, in crescita del 51% rispetto al 2021.

Tabella n. 34 – Ore di formazione in ambito salute e sicurezza

[GRI 403-5]

Ore di formazione sicurezza	2020	2021	2022
Ore totali di formazione in ambito salute e sicurezza	17.207	20.024	30.164
di cui obbligatorie	13.740	16.247	25.196
di cui volontarie	313	3.777	4.968

Si segnala lo svolgimento della formazione per l'uso dei defibrillatori installati presso le sedi di Fregene, CoBIS, Gianicolo, Tivoli, Ostia, e Frascati. I citati defibrillatori inoltre sono messi a disposizione anche dell'eventuale necessità della cittadinanza grazie al coordinamento con il 118.

Relativamente alla metodologia di analisi degli infortuni, il Gruppo segue le Linee guida per la classificazione degli infortuni, redatte da Utilitalia e conformi alla norma UNI 7249/95, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work). In Acea Ato 2, la gestione degli infortuni viene coordinata secondo la nuova Procedura, che prevede di incrementare le segnalazioni di Near Miss (mancati incidenti) e le azioni derivanti dalle investigazioni Near Miss, dagli incidenti e gli infortuni sul lavoro.

Nel 2022 si sono verificati, relativamente ai dipendenti di Acea Ato 2, 20 infortuni, di cui 2 infortuni avvenuti durante lo spostamento lavorativo, 11 di altro tipo¹⁰⁸ e 7 in itinere¹⁰⁹, in particolare si evidenzia che nel 2022 non sono stati registrati infortuni professionali (intendendo gli infortuni le cui modalità, cause e concause sono direttamente connesse a fattori di rischio propri dell'attività lavorativa in senso stretto)¹¹⁰.

Tabella n. 35 – Numero infortuni in Acea Ato 2

[GRI 403-9]

Dipendenti Acea Ato 2	2020	2021	2022
Numero infortuni totali	16	23	20
di cui professionali	1	0	0
di cui altro tipo	10	10	11
di cui spostamenti lavorativi	3	6	2
di cui in itinere	2	7	7
Numero infortuni (escluso itinere)	14	16	13
Ore lavorate	2.568.490	2.712.960	2.650.810
Indice frequenza (escluso itinere)	5,45	5,90	4,90
Indice gravità (escluso itinere)	0,17	0,26	0,23

108 Infortuni altro tipo: sono quelli avvenuti in orario di lavoro, sul luogo di lavoro, ma le cui modalità, cause e concause sono riconducibili ad un rischio generico, cioè presente anche fuori dall'ambito lavorativo (es.: caduta accidentale di un vaso da un balcone di terzi) e quelli avvenuti in momenti di evidente "non lavoro" (es.: infortuni negli spogliatoi, in mensa, nei locali di ristoro, ecc.).

109 Gli infortuni in itinere sono relativi agli spostamenti casa-lavoro e lavoro-casa, con mezzi propri o aziendali, che avvengono al di fuori dall'orario lavorativo, così come stabilito dalla nota Federutility dedicata.

110 La classificazione definitiva degli infortuni avviene dopo intervista con il lavoratore alla ripresa del lavoro, oltre alle indagini in loco e alle verifiche con Responsabili diretti e testimoni.

[GRI 403-9]

Relativamente ai lavoratori esterni, nel 2022 è stato riscontrato un numero di eventi infortunistici pari a 15 in calo rispetto al 2021 (erano 24), l'indice di frequenza¹¹¹ degli infortuni totali è pari a 4,9 e quello di gravità a 0,12.

AUDIT E VERIFICHE IN CAMPO

Oltre ai controlli previsti dal Sistema di Gestione Integrato (audit interni, svolti dall'Unità Sistemi di Gestione Integrati e Sostenibilità), che concorrono a monitorare gli ambienti di lavoro, i processi, le performance e il miglioramento continuo, l'Organizzazione, tramite l'Unità Vigilanza e Ispezioni, esegue numerosi controlli in campo per verificare il rispetto dei principi e delle norme in tema di Salute e Sicurezza sul lavoro e Ambiente. Per il controllo delle ditte appaltatrici Acea Ato 2 si avvale anche del supporto dell'Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Elabori, struttura di riferimento per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto dalle principali Società del Gruppo.

Nel corso del 2022 Acea Ato 2 ha condotto oltre 17.000 verifiche ispettive interne sui propri lavoratori, sulle sedi di lavoro e sulle ditte appaltatrici. Nello specifico le verifiche ispettive condotte nel corso dell'anno sono così ripartite: 4.564 verifiche sui lavoratori, 136 verifiche sulle sedi, luoghi di lavoro e 12.810 sulle ditte appaltatrici (il dato comprende sia le verifiche interne condotte dall'Unità Vigilanza ed ispezioni che le verifiche condotte da Acea Elabori).

Al fine di aumentare la consapevolezza dei propri lavoratori in materia di sicurezza e ambiente, nell'ottica di favorire il dialogo e il coinvolgimento, nel 2022 sono state istituite le giornate "Sicurezza" e "Ambiente" (Figura 58).



Camino essicatore depuratore Roma Nord

111 L'indice di frequenza degli infortuni è calcolato come numero di infortuni (IF) ogni milione di ore lavorate, mentre l'indice di gravità (IG) è stato calcolato come giornate convenzionali perse ogni mille ore lavorate. Il numero totale delle ore lavorate dalle ditte appaltatrici di Acea Ato 2 è computato attraverso le evidenze fornite dalle unità preposte alla gestione degli appalti, considerando: [numero interventi registrati dall'U. Metriche di Appalto di Acea Ato 2] x [personale impiegato per intervento, secondo i Disciplinari Tecnici] x [la durata media dell'intervento secondo i dati storici della Direzione Lavori] + le ore lavorate comunicate dal Aquaser secondo la Survey condotta da Acea S.p.A. sulle ditte appaltatrici del Gruppo [per un maggiore approfondimento sulla Survey cfr. Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea p. 156].

Figura n. 58 – Le giornate della Tutela Ambientale



Giornata della Sicurezza

Tutti i Dirigenti Delegati, insieme al RSPP, al Datore di Lavoro della Direzione Operazioni e agli Ispettori dell'Unità Vigilanza e Ispezioni svolgono a sorpresa attività di vigilanza sul campo al personale aziendale e alle imprese appaltatrici.



Giornata dell'Ambiente

I Responsabili delle Unità afferenti all'Unità Esercizio Infrastrutture e servizi operativi insieme al SPP e agli Ispettori dell'Unità Vigilanza e Ispezioni svolgono a sorpresa attività di vigilanza sul campo in materia ambientale.



Centro idrico di Ostia - Interni

LA CATENA DI FORNITURA

[GRI 2-23, 2-24, 204-1, 205-2, 308-1, 308-2]

Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori sono gestiti a livello centralizzato dalla Funzione Acquisti e Logistica della Capogruppo. Le relazioni instaurate con i fornitori sono regolate, oltre che da normativa cogente, anche da opportune procedure che possono comprendere processi di due diligence, e la selezione dei fornitori è regolata da principi comuni a tutto il Gruppo in conformità alle normative e alle procedure interne¹¹².

[GRI 403-8, 414-1, 414-2]

Nella gestione centralizzata degli appalti, nel rispetto della normativa vigente (D.Lgs. n. 50/2016), il Gruppo richiede, quale requisito di partecipazione per il 100% delle gare di affidamento lavori e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, le certificazioni dei sistemi di gestione della qualità UNI EN ISO 9001 e della salute e sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001:2018; inoltre, inserisce in sede di gara, quando applicabili, ulteriori elementi di valutazione dell'offerta tecnica basati su sistemi quali Ambiente, Energia o Anticorruzione: UNI EN 14001 – UNI CEI 50001 – ISO 37001. Tali requisiti vengono inseriti nelle gare d'appalto potenzialmente idonee, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

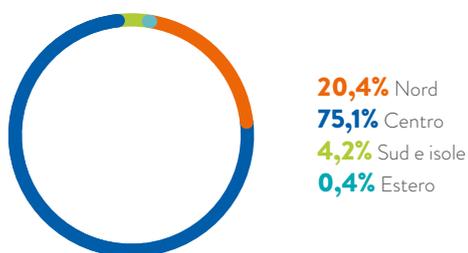
Tra gli obiettivi di Acea Ato 2, al 2024, nelle gare con offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV), vi è il raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri di sostenibilità come, ad esempio, il possesso di certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali, riduzione plastica, ecc. Al 2022 sono stati inseriti dei criteri green-sostenibili all'interno di n. 18 gare su 18 pubblicate con OEPV. I criteri riguardano Certificazioni, Utilizzo di mezzi ecologici, ECOVADIS oltre al favoreggiamento di qualsiasi proposte a sostegno della sostenibilità.

[GRI 2-6, 203-2]

Nel 2022 il valore dell'Ordinato per beni, servizi e lavori si attesta intorno a 435 milioni di euro, con 601 ordini di acquisto. con un n. di fornitori di Acea Ato 2 al 31.12.2022 pari a 337, di cui circa il 49% provenienti dalla Regione Lazio. La distribuzione geografica degli importi spesi nel 2022 (Il Gruppo Acea presidia ogni fase della relazione tra fornitore e azienda, nella fase di selezione e durante lo svolgimento delle attività valutando le performance dei fornitori su indicatori relativi a puntualità, qualità e sicurezza, e criteri ESG. A tal fine sono stati introdotti una serie di strumenti quali il Sistema di gestione della salute e sicurezza, Questionario QASER, Vendor rating, modello Ecovadis) evidenzia una propensione d'acquisto da fornitori appartenenti al centro Italia pari a circa il 75% del totale (79% nel 2021 e 62% nel 2020), di cui il 65% della spesa è stata effettuata attraverso fornitori locali, ossia presenti nella Regione Lazio: circa 285 milioni di euro spesi. La restante parte si divide tra Nord Italia e infine il Sud Italia con le Isole; residuale la percentuale di spesa effettuata all'estero pari allo 0,4%

[GRI 204-1]

Figura n. 59 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2022 (%)



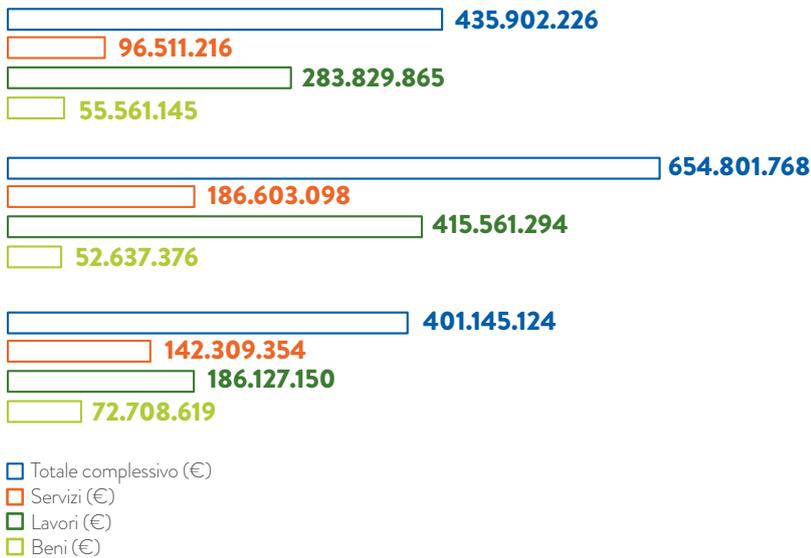
112 Il Codice Etico di Acea Spa, aggiornato nel 2022, definisce i principi di riferimento cui devono ispirarsi le relazioni tra Acea SpA e i suoi fornitori (imprese appaltatrici e subappaltatrici) tra questi principi vi sono:

- **pari opportunità** per ogni fornitore;
 - **comportamenti** basati su reciproca **lealtà, trasparenza e collaborazione**;
 - **rispetto di regole e procedure**, inclusi processi di verifica finalizzati a **individuare potenziali rischi reputazionali e/o di corruzione**; tutela, da parte del fornitore o sub-fornitore, dei **diritti umani dei propri dipendenti** (condizioni di lavoro dignitose, tutela di salute e sicurezza) e **salvaguardia dell'ambiente** (tutela degli ecosistemi e della biodiversità, uso razionale delle risorse naturali, minimizzazione dei rifiuti, risparmio energetico, ecc.), **rispetto della privacy e garanzia della qualità di beni, servizi e prestazioni**.
- I fornitori rilasciano una dichiarazione di accettazione e di impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico, che costituisce un elemento del rapporto contrattuale; in caso di violazione dei principi e dei criteri di condotta previsti dal Codice Etico, a valle di accertamenti, Acea è legittimata a prendere opportuni provvedimenti. Per maggiori dettagli, cfr. capitolo *Fornitori* del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acea; e al codice etico di Gruppo disponibile online nel sito www.gruppo.aceait.

Sul totale della spesa effettuata nel triennio la quota maggiore è ricoperta dalla parte Lavori che nel 2022 pesa il 65% del totale (63% nel 2021 e 46% nel 2020). La restante parte si divide tra Beni circa il 13% del totale e servizi 22% (Figura 60).

Figura n. 60 – Distribuzione degli importi per beni, servizi e lavori nel triennio 2020-2022

[GRI 204-1]



Il Gruppo Acea presidia **ogni fase della relazione tra fornitore e azienda**, nella fase di selezione e durante lo svolgimento delle attività **valutando le performance dei fornitori su indicatori relativi a puntualità, qualità e sicurezza, e criteri ESG**. A tal fine sono stati introdotti una serie di strumenti quali il **Sistema di gestione della salute e sicurezza, Questionario QASER, Vendor Rating, modello Ecovadis**.

[GRI 2-29]

Per i fornitori che decidono di iscriversi ai Sistemi di qualifica del Gruppo Acea, è richiesto il possesso di una serie di requisiti “standard” e “specifici” tra quelli specifici vi sono particolari autorizzazioni e/o certificazioni come, ad esempio, le Certificazione UNI EN ISO 45001, 14001 o là ove applicabile Iscrizione all’Albo Nazionale Gestori Ambientali. Inoltre, per potersi iscrivere agli elenchi fornitori afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori è richiesta la compilazione di un questionario di autovalutazione in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER), considerati aspetti rilevanti per la sostenibilità. Tale questionario è stato compilato nel 2022 da 288 fornitori per tutto il Gruppo Acea, che rappresentano il 100% dei qualificati agli elenchi fornitori afferenti ai suddetti Regolamenti Unici, di cui 37 di Acea Ato 2.

Inoltre, in continuità con il 2021 il Gruppo Acea ha implementato nel portale unico acquisti un sistema di Vendor Rating di Gruppo, volto a monitorare diversi indicatori di performance dei fornitori - puntualità, qualità, sicurezza - che generano un “indice di vendor rating”, che nel 2022 è stato calcolato per 900 fornitori di tutto il Gruppo Acea. L’indice di cui sopra è stato integrato con un modello di valutazione dei fornitori del Gruppo in Ambito CSR mediante l’impiego del modello Ecovadis, la più importante piattaforma europea di valutazione delle imprese in ambito CSR. Detto modello valuta i fornitori in base a 21 criteri CSR (ambiente, lavoro e diritti umani, etica e sostenibilità negli acquisti). Il modello Ecovadis è stato calcolato sull’anno su 339 di cui 39¹¹³ di Acea Ato 2. Il rating Ecovadis è stato introdotto come criterio premiante nelle gare aggiudicate con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa.

113 | 39 fornitori è stato tratto dai 337 fornitori di Acea Ato 2 al 31.12.2022

[GRI 2-8, 403-1]

Il tema della gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro è un tema prioritario non solo verso i dipendenti di Acea Ato 2, ma anche verso la propria catena di fornitura. L'Unità Sicurezza Cantieri, in Acea Elabori, è la struttura di riferimento, a livello di Gruppo, per la gestione della sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto e facenti capo alle Società del Gruppo, inclusa Acea Ato 2. Nel corso del 2022 le verifiche ispettive affidate ad Elabori per Acea Ato 2 sono state pari a 10.343. Parallelamente Acea Ato 2, vigila sulle attività lavorative effettivamente compiute e sulle concrete modalità esecutive da parte delle ditte appaltatrici. A tal fine vengono programmate nel corso dell'anno delle Ispezioni, che consistono in visite periodiche nei cantieri e sono mirate a verificare che le attività appaltate a ditte esterne siano eseguite nel rispetto della normativa sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro, sull'Ambiente e nel rispetto delle previsioni contenute nel Contratto di appalto. Dette visite ispettive sono gestite dall'Unità Vigilanza e Ispezioni di Acea Ato 2, che nel corso del corso dell'anno ha condotto **2.467 visite ispettive** (1.118 nel 2021) **presso le imprese appaltatrici**, non rilevando criticità.

Inoltre, nell'ambito dell'attività svolta dalla struttura della Capogruppo Sistemi Integrati di Certificazione, con la partecipazione di Auditor dell'Unità Sistemi di Gestione di Ato 2, nel corso del 2022 sono stati svolti n. 17 audit di seconda parte su fornitori rilevanti per Acea Ato 2, in merito all'effettiva applicazione dei Sistemi di gestione certificati attivi e le modalità di gestione degli altri ambiti rilevanti per la sostenibilità.



Centro operativo Carcaricola

APPENDICE

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione d'uso	Acea Ato 2 SpA ha redatto il report in conformità agli Standard GRI per il periodo 01 gennaio-31 dicembre 2022.
GRI 1 used	GRI 1: Principi fondamentali 2021
Standard di settore GRI pertinenti	Non applicabile

GRI STANDARDS	Disclosure	Capitolo e pagina
INFORMATIVE GENERALI		
L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE		
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Il servizio reso sul territorio - 20 ss.
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica - 10
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	<ul style="list-style-type: none"> • Nota metodologica - 10 • Struttura e modalità di diffusione - 17
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica - 10
	2-5 Assurance esterna	Struttura e modalità di diffusione - 17
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	<ul style="list-style-type: none"> • Nota metodologica - 10 • Il servizio reso sul territorio - 20 ss. • La catena di fornitura - 132 ss.
	2-7 Dipendenti	Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale - 120
	2-8 Lavoratori non dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale - 120 • La catena di fornitura - 134
	2-9 Struttura e composizione della governance	La governance - 43
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	La governance - 43
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	La governance - 43
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 12 • Struttura e modalità di diffusione - 17 • Valori e governance aziendali - 39-40 • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss.
		La Governance - 43
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Il Consiglio di Amministrazione di Acea Ato 2 conferisce poteri e deleghe gestionali al Presidente e al Direttore Operazioni (in particolare in qualità di Datori di Lavoro) e ad altre figure manageriali per specifiche motivazioni. Il Presidente e il Direttore Operazioni hanno facoltà di conferire procure e deleghe (in particolare per le materie di Salute e Sicurezza sul Lavoro e Ambiente) a responsabili di Unità Organizzative, in coerenza con le missioni e le responsabilità di tali strutture. I delegati Sicurezza e Ambiente hanno facoltà di subdelegare propri riporti. Di prassi, il processo per qualunque tipo di delega, e pertanto anche per i temi economici, ambientali e sociali, avviene attraverso l'analisi del fabbisogno/esigenza di attribuzione di un potere.
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 12 • Struttura e modalità di diffusione - 17

	<ul style="list-style-type: none"> • Valori e governance aziendali - 39-40
2-15 Conflitti d'interesse	<p>Il rischio di conflitto di interesse in Acea Ato 2 viene presidiato grazie a sistemi e procedure di corporate governance (Modello di gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico di Gruppo, procedura Operazioni Parti Correlate, Amministratori indipendenti) e altri documenti del Sistema Normativo Interno (Procedure Acquisti e selezione del personale). Tali strumenti intervengono nei diversi ambiti entro cui può manifestarsi il conflitto di interesse: nei rapporti tra soci di controllo e soci di minoranza, tra Acea e le Parti Correlate, tra Acea e la Pubblica Amministrazione (Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea)</p>
2-16 Comunicazione delle criticità	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 15 • Valori e Governance aziendali - 40 • La governance - 43
2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura e modalità di diffusione - 17 • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56-59
2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	<ul style="list-style-type: none"> • Valori e governance aziendali - 39-40 • La governance - 43-44
2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Valori e governance aziendali - 39-40 • La governance - 43-44
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	<ul style="list-style-type: none"> • Valori e governance aziendali - 39-40 • La governance - 43-44
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	<p>Il rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che ha ricevuto, nel 2022, la massima retribuzione e la retribuzione mediana dei dipendenti è pari a 5,03.</p>
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> • Lettera agli stakeholder - 4-5 • Valori e governance aziendali - 39-40
2-23 Impegno in termini di policy	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 15 • Valori e Governance aziendali - 39-40 • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56-59 • Ricerca e sviluppo per il territorio - 64 ss. • La catena di fornitura - 132 ss.
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 15 • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56-59 • La catena di fornitura - 132 ss.
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 15 • Valori e Governance aziendali - 39-40 • Tutelare l'ambiente - 83
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Valori e Governance aziendali - 40 • La gestione dei rischi - 45 ss.
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Tutelare l'ambiente - 83 • Qualità effettiva e percepita - 114 ss.
2-28 Appartenenza ad associazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Il contesto di riferimento - 35 • I nostri stakeholder - 63 • Ricerca e Sviluppo per il territorio - 64 ss.
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 11 • Il comparto idrico potabile - 30 • I nostri stakeholder - 61 ss. • Ricerca e Sviluppo per il territorio - 64 ss. • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 70-71 • Preservare la risorsa idrica potabile - 74 • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione - 80 ss. • La digitalizzazione al servizio del cliente - 108 • La qualità dell'acqua potabile - 117 • La catena di fornitura - 133-134
2-30 Contratti collettivi	<p>Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale - 122</p>

TEMI MATERIALI		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 11 ss.
	3-2 Elenco di temi materiali	Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 11 ss.
PERFORMANCE ECONOMICA		
Tema materiale	Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica / tutela degli ecosistemi e della biodiversità / cambiamento climatico e transizione energetica / innovazione tecnologica e trasformazione digitale / salute e sicurezza sul lavoro / valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / centralità del cliente / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura / governance orientata al successo sostenibile	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Gli Indicatori economici di Acea Ato 2 - 33 • La gestione dei rischi - 45 ss. • Una pianificazione che guarda al futuro - 49 ss. • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss.
	GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito <ul style="list-style-type: none"> • Gli Indicatori economici di Acea Ato 2 - 33 • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss.
	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"> • Il contesto di riferimento - 34 ss. • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss. • Iniziative di efficientamento energetico - 68-99
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI		
Tema materiale	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità / cambiamento climatico e transizione energetica / innovazione tecnologica e trasformazione digitale / ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / centralità del cliente / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • La gestione dei rischi - 45 ss. • Una pianificazione che guarda al futuro - 49 • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss. • La conferenza dei Sindaci e il programma degli interventi - 63 • La catena di fornitura - 132 ss.
	GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi supportati <ul style="list-style-type: none"> • Il Servizio Idrico Integrato - 26 ss. • Il comparto idrico potabile - 30 • Una pianificazione che guarda al futuro - 49 ss. • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss. • La conferenza dei Sindaci e il programma degli interventi - 63 • Ricerca e Sviluppo per il territorio - 64 ss. • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 70 ss. • Preservare la risorsa idrica potabile - 73 ss. • Attenzione alle utenze sensibili - 119
	203-2 Impatti economici indiretti significativi	<ul style="list-style-type: none"> • Il Servizio Idrico Integrato - 26 ss. • Il comparto idrico potabile - 30 • Una pianificazione che guarda al futuro - 50 • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss. • Ricerca e Sviluppo per il territorio - 64 ss. • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 70 ss. • Preservare la risorsa idrica potabile - 73 ss. • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali - 83 ss. • Iniziative di efficientamento energetico - 98-99 • Attenzione alle utenze sensibili - 119 • La catena di fornitura - 132 ss.
PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO		
Tema materiale	Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • La catena di fornitura - 132 ss.
GRI 204: prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	La catena di fornitura - 132 ss.

ANTICORRUZIONE	
Tema materiale	Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • La gestione dei rischi - 45 ss. • Formazione professionale e sviluppo del personale - 123 ss.
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure <p>Interlocuzioni ANAC 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestione dei rischi - 45 ss. • Formazione professionale e sviluppo del personale - 124 • La catena di fornitura - 134 ss. <p>Interlocuzioni ANAC 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In data 23.09.22 l'ANAC ha trasmesso alla Società Acea Ato 2 (di seguito, Ato2) la "Nota di contestazione del mancato invio della griglia di rilevazione di cui alla Delibera numero 201 del 13 aprile 2022 e invito alla regolarizzazione tardiva" con la quale ha segnalato ad Acea Ato2 la mancata trasmissione della griglia di rilevazione di cui alla suddetta Delibera; • In data 14.10.2022 è stato fornito riscontro all'ANAC sulla regolarizzazione tardiva degli oneri di pubblicazione ai sensi del D.lgs. 33/2013, con l'invio della relativa griglia di rilevazione.
COMPORTEAMENTO ANTICOMPETITIVO	
Tema materiale	Centralità del cliente
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Il contesto di riferimento - 43 ss. • La gestione dei rischi - 45 ss.
GRI 206: Comportamento anticompettivo 2016	206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche <p>Interlocuzioni AGCM 2021-2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il contesto di riferimento - 37 • La gestione dei rischi - 45 ss. <p>Interlocuzioni AGCM 2021-2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il 25.05.2021 l'AGCM con il Procedimento PS12075 ha presentato una "Richiesta di informazioni" al fine di valutare la sussistenza di Pratiche Commerciali Scorrette (PCS) in relazione al tema della Prescrizione biennale dei consumi. Il 14.06.2021 la Società Acea Ato 2 (di seguito, Ato 2) ha fornito il riscontro richiesto; • Il 06.10.2021 l'AGCM, sulla base delle suddette informazioni, ha trasmesso ad Ato2 un "Invito a rimuovere i profili di possibile scorrettezza della condotta commerciale" - c.d. Moralsuasione e il 26.10.2021 Ato 2 ha dato riscontro in merito alle misure predisposte; • In data 15.12.2021 l'AGCM ha richiesto ad Ato 2 di inviare un riscontro dell'effettiva attuazione delle misure preannunciate.
GESTIONE SOSTENIBILE E CIRCOLARE DELLA RISORSA IDRICA	
Tema materiale	Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss. • Preservare la risorsa idrica potabile - 73 ss. • Tutelare l'Ambiente - 83 ss.
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume <p>I materiali utilizzati nei processi produttivi - 90 ss.</p>
	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo <ul style="list-style-type: none"> • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 57 ss. • Gli usi della risorsa idrica - 79 • I materiali utilizzati nei processi produttivi - 90 ss.
ENERGIA	
Tema materiale	Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica / tutela degli ecosistemi e della biodiversità / cambiamento climatico e transizione energetica / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • La gestione dei rischi - 45 ss. • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss. • Tutelare l'Ambiente - 83 ss.
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione <ul style="list-style-type: none"> • La valorizzazione della materia e dell'energia - 89-90 • Iniziative di efficientamento energetico - 96 ss.
	302-3 Intensità energetica <p>Iniziative di efficientamento energetico - 98</p>
	302-4 Riduzione del consumo di energia <ul style="list-style-type: none"> • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 57 ss. • Iniziative di efficientamento energetico - 98-99
	302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi <ul style="list-style-type: none"> • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 57 ss. • La valorizzazione della materia e dell'energia - 89-90 • Iniziative di efficientamento energetico - 98-99

ACQUA ED EFFLUENTI

Tema materiale	Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica / tutela degli ecosistemi e della biodiversità / innovazione tecnologica e trasformazione digitale / ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / centralità del cliente / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Il Servizio Idrico Integrato - 26 ss. • Il comparto Idrico Potabile - 28 ss. • Il comparto di depurazione e fognatura - 31 ss. • Il contesto di riferimento - 34 ss. • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • La gestione dei rischi - 45 ss. • Una pianificazione che guarda al futuro - 49 ss. • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss. • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 72 ss. • Preservare la risorsa idrica potabile - 75 ss. • Gli usi della risorsa idrica - 81 ss. • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione - 82 ss. • Tutelare l'ambiente - 83 ss. • La qualità dell'acqua potabile - 118 ss.
GRI 303: Acqua ed Effluenti 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	<ul style="list-style-type: none"> • Il Servizio Idrico Integrato - 26 ss. • Il comparto Idrico Potabile - 28 ss. • Il comparto di depurazione e fognatura - 31 ss. • Il contesto di riferimento - 37 • La gestione dei rischi - 45 ss. • Una pianificazione che guarda al futuro - 49 ss. • Ricerca e Sviluppo per il territorio - 64 ss. • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 71 • Preservare la risorsa idrica potabile - 73 ss. • Gli usi della risorsa idrica - 79 • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione - 81 • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali - 85-86 • La digitalizzazione al servizio del cliente - 111, 113 • La qualità dell'acqua potabile - 118
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	<ul style="list-style-type: none"> • Il comparto depurazione e fognatura - 31 ss. • Una pianificazione che guarda al futuro - 49 ss. • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 72 ss. • Preservare la risorsa idrica potabile - 75 ss. • Gli usi della risorsa idrica - 81 • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione - 82 ss.
	303-3 Prelievo idrico	<ul style="list-style-type: none"> • Il comparto Idrico Potabile - 29 • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 70 ss. • Preservare la risorsa idrica potabile - 73 ss. • Gli usi della risorsa idrica - 79 • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali - 85
	303-4 Scarico di acqua	<p>I prelievi, di acque dolci, sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico, così come analizzato attraverso i tool Aqueduct Water Risk Atlas e World Bank-Climate Change Knowledge Portal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il comparto depurazione e fognatura - 32 • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 71 • Preservare la risorsa idrica potabile - 73 ss. • Gli usi della risorsa idrica - 79 • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione - 81 • La qualità dell'acqua potabile - 117
	303-5 Consumo di acqua	<p>Gli scarichi, di acque dolci, sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico, così come analizzato attraverso i tool Aqueduct Water Risk Atlas e World Bank-Climate Change Knowledge Portal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 70 ss. • Preservare la risorsa idrica potabile - 75 • Gli usi della risorsa idrica - 79 <p>I consumi d'acqua sono effettuati in aree a potenziale rischio di stress idrico, così come analizzato attraverso i tool Aqueduct Water Risk Atlas e World Bank-Climate Change Knowledge Portal</p>

BIODIVERSITÀ	
Tema materiale	Gestione sostenibile e circolare della risorsa idrica / tutela degli ecosistemi e della biodiversità / ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • La gestione dei rischi - 45 ss. • Tutelare l'Ambiente - 83 ss.
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette <p>La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali - 83 ss.</p>
	304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità <ul style="list-style-type: none"> • La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali - 83 ss. • La qualità dell'acqua potabile - 116
	304-3 Habitat protetti o ripristinati <p>La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali - 83 ss.</p>
	304-4 Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione <p>La salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi naturali - 83 ss.</p>
EMISSIONI	
Tema materiale	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità / cambiamento climatico e transizione energetica
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • La gestione dei rischi - 45 ss. • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • La gestione dei rischi - 45 ss. • Tutelare l'Ambiente - 83 ss.
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG - gas a effetto serra (Scope 1) <p>Le emissioni di CO₂ - 100 ss.</p>
	305-2 Emissioni indirette di GHG - gas a effetto serra - da consumi energetici (Scope 2) <p>Le emissioni di CO₂ - 100 ss.</p>
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG <p>Le emissioni di CO₂ - 100 ss.</p>
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG <ul style="list-style-type: none"> • Il comparto idrico potabile - 30 • Le emissioni di CO₂ - 100 ss. • La digitalizzazione al servizio del cliente - 113 • Salute e sicurezza sul luogo di lavoro - 127
RIFIUTI	
Tema materiale	Tutela degli ecosistemi e della biodiversità / gestione e trattamento dei rifiuti in ottica di economia circolare / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali <ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • La gestione dei rischi - 45 ss. • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • Una pianificazione che guarda al futuro - 49 ss. • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 57 ss. • Tutelare l'Ambiente - 83 ss.
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti <ul style="list-style-type: none"> • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 57 ss. • La valorizzazione della materia e dell'energia - 87-89 • I rifiuti prodotti - 92 ss.
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti <ul style="list-style-type: none"> • Una pianificazione che guarda al futuro - 50 • La valorizzazione della materia e dell'energia - 87-89 • I rifiuti prodotti - 92 ss.

306-3 Rifiuti prodotti	I rifiuti prodotti - 92 ss.
306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	I rifiuti prodotti - 92 ss.
306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	I rifiuti prodotti - 92 ss.

VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI

Tema materiale	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss. • La catena di fornitura - 132 ss.
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	<ul style="list-style-type: none"> • Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss. • La catena di fornitura - 132 ss.
	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	La catena di fornitura - 132 ss.

OCCUPAZIONE

Tema materiale	Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • La gestione dei rischi - 45 ss. • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • Il capitale umano e il sistema di welfare - 120 ss.
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Il capitale umano e il sistema di welfare - 122
	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Il capitale umano e il sistema di welfare - 122
	401-3 Congedo parentale	<p>Il Gruppo Acea opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D. Lgs. 151/2001 ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi ed il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori, correlati a maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento.</p> <p>La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni legate al sesso, con particolare riguardo a ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo di cinque mesi e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce, inoltre, il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma (riferimento DNF 2022 Acea SpA).</p> <p>I dipendenti di Acea Ato 2 che nel 2022 hanno usufruito di congedi parentali sono 51, di cui 38 uomini e 16 donne. Tutti, al termine del periodo di congedo, sono rientrati al lavoro e risultano ancora in servizio.</p>

GESTIONE DEL LAVORO E DELLE RELAZIONI SINDACALI

Tema materiale	Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • La gestione dei rischi - 45 ss. • Cura delle persone e dei luoghi di lavoro - 120 ss.
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Il periodo di preavviso minimo è regolato dal CCNL applicato ai dipendenti di Acea Ato.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
Tema materiale	Salute e sicurezza sul lavoro / ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • La gestione dei rischi - 45 ss. • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 125 ss. • La catena di fornitura - 132 ss.
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 125 ss. • La catena di fornitura - 134
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 125 ss.
	403-3 Servizi per la salute professionale	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 125 ss.
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Roadmap digitale - 52 ss. • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 125 ss.
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 129
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 128 ss.
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 125 ss.
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 125 ss. • La catena di fornitura - 132 ss.
	403-9 Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 129-130
	403-10 Malattia professionale	<p>La sorveglianza sanitaria include la prevenzione delle malattie professionali che il lavoratore può contrarre per la prolungata esposizione ai fattori di rischio presenti nell'ambiente di lavoro se non correttamente applicate le misure di protezione e prevenzione previste dalla valutazione del rischio. Nell'ambito delle attività svolte, Acea Ato 2, tramite le strutture di Acea SpA, eroga il servizio di sorveglianza sanitaria e non risulta siano presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali. Il medico competente ha definito insieme al datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitora la condizione di salute dei lavoratori. Inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità, applica limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali.</p> <p>Nel 2022 in Acea Ato 2 non ci sono state denunce per sospette malattie professionali dei dipendenti riconosciute come tali dall'INAIL. Non si evidenziano o riscontrano problematiche presso i fornitori per relative malattie professionali riconducibili alle attività svolte in Acea Ato 2.</p>
FORMAZIONE E ISTRUZIONE		
Tema materiale	Valorizzazione delle competenze ed evoluzione dell'ambiente di lavoro	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • La gestione dei rischi - 45 ss. • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • Cura delle persone e dei luoghi di lavoro - 120 ss.
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Formazione professionale e sviluppo del personale - 124-125
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione professionale e sviluppo del personale - 123 ss. • Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - 128 ss.

404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

Acea Ato 2 applica il Modello di Performance Management strutturato da Acea SpA per la valutazione delle performance dei propri dipendenti. Il 100% dei dipendenti di Acea Ato 2 è stato sottoposto a valutazione delle performance per un maggiore dettaglio fare riferimento al Bilancio di Sostenibilità/DNF 2022 Gruppo Acea.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Tema materiale

Governance orientata al successo sostenibile

GRI 3: Temi materiali 2021

3-3 Gestione dei temi materiali

- Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16
- La gestione dei rischi - 45 ss.
- Valori e Governance aziendali - 39 ss.
- Cura delle persone e dei luoghi di lavoro - 120 ss.
- La governance - 43

GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016

405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Per quanto attiene la rappresentazione delle fasce d'età dei componenti degli organi di governo, considerando come tali il CdA si segnala che 2 donne sono comprese nella fascia 30-50 anni e i restanti 6 hanno oltre 50 anni.

- Il capitale umano e il sistema di welfare aziendale - 121

COMUNITÀ LOCALI 2016

Tema materiale

Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture

GRI 3: Temi materiali 2021

3-3 Gestione dei temi materiali

- Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16
- Il comparto idrico potabile - 30
- Valori e Governance aziendali - 39 ss.
- Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss.
- Il dialogo con gli stakeholder ed il territorio - 61 ss.
- La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 70 ss.
- Preservare la risorsa idrica potabile - 73 ss.
- L'ottimizzazione del comparto fognario e depurativo - 80 ss.
- La digitalizzazione al servizio del cliente - 104 ss.

GRI 413: Comunità locali 2016

413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo

- Il comparto idrico potabile - 30
- Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 57 ss.
- La conferenza dei sindaci e il programma degli interventi - 63
- La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 70 ss.
- Preservare la risorsa idrica - 77-78
- L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione - 80 ss.
- La digitalizzazione al servizio del cliente - 107

413-2 Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali

- Il dialogo con gli stakeholder ed il territorio - 61 ss.
- L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione - 80 ss.

VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI

Tema materiale

Salute e sicurezza sul lavoro / ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura

GRI 3: Temi materiali 2021

3-3 Gestione dei temi materiali

- Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16
- Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss.
- La catena di fornitura - 132 ss.

GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016

414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

- Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli SDGs - 56 ss.
- La catena di fornitura - 132 ss.

414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese

La catena di fornitura - 132 ss.

SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI

Tema materiale

Ascolto e coinvolgimento di stakeholder e territorio / sostenibilità nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture / centralità del cliente

GRI 3: Temi materiali 2021

3-3 Gestione dei temi materiali

- Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16
- Valori e Governance aziendali - 39 ss.
- La gestione dei rischi - 45 ss.
- La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 70 ss.
- L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione - 80 ss.
- La qualità dell'acqua potabile - 116 ss.

GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	<ul style="list-style-type: none"> • La resilienza del Servizio Idrico Integrato - 71-73 • L'ottimizzazione del comparto di fognatura e depurazione - 80 ss. • La qualità dell'acqua potabile - 117
	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	La qualità dell'acqua potabile - 116 ss.
MARKETING ED ETICHETTATURA		
Tema materiale	Centralità del cliente	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Il contesto di riferimento - 37 • La digitalizzazione al servizio del cliente - 104 ss. • Qualità effettiva e percepita - 114 ss.
	GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	<p>417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi</p> <p>417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi</p>
PRIVACY DEI CLIENTI		
Tema materiale	Centralità del cliente	
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Materialità, Standard GRI e il perimetro di rendicontazione - 14-16 • Valori e Governance aziendali - 39 ss. • La gestione dei rischi - 45 ss. • Smart water company al servizio del cliente - 104 ss.
	GRI 418: Privacy dei clienti 2016	<p>418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti</p> <p>Il Gruppo Acea si è dotato di un impianto di policy, procedure e linee guida per la Governance degli aspetti Privacy con l'obiettivo di assicurare l'applicazione del GDPR e delle altre disposizioni nazionali ed europee in materia di protezione dei dati personali. Il "Modello di Governance Privacy", che si applica ad Acea e le sue controllate, è conforme alle indicazioni del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati (GDPR), che costituisce il framework organizzativo e di controllo nel quale si identificano sia ruoli e responsabilità sia modalità di attuazione dei principi basilari della disciplina sulla tutela della privacy, con un approccio preventivo risk based sorretto da un monitoraggio continuo e periodiche revisioni. Tale Modello viene revisionato annualmente sulla base delle risultanze applicative emerse nei periodi precedenti e adeguato per rafforzarne l'efficacia applicativa (Control Framework). Per un maggiore dettaglio sulle denunce riguardanti la violazione della privacy dei clienti è necessario fare riferimento alla DNF di Acea SpA www.gruppo.acea.it/il-nostro-impegno/bilancio-sostenibilita.</p>

PRINCIPALI ATTIVITÀ DI DIALOGO, INIZIATIVE E PROGETTI INDIVIDUATI DA ACEA ATO 2 PER LE PROPRIE CATEGORIE DI STAKEHOLDER

Elenco delle categorie di stakeholder	Sottocategorie	Modalità di coinvolgimento	Sintesi delle modalità di coinvolgimento
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti • Associazioni dei consumatori 	<p>La Società opera in un'ottica di trasparenza, qualità, sicurezza e affidabilità del servizio attraverso canali di assistenza diretta, incluso lo sportello digitale e Waidy Point, e attraverso comunicazioni finalizzate a sensibilizzare gli utenti sull'importanza di preservare la risorsa idrica. All'interno del sito internet vengono espletate le richieste di informazione, i reclami all'interno di sezioni specifiche. Vi sono inoltre momenti di condivisione con Associazioni dei consumatori e viene periodicamente realizzato l'adeguamento della Carta dei Servizi alle direttive.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Canali di assistenza diretta: sportelli, call center, sportello digitale, Waidy Point, mail • Canali social • Comunicati stampa, sito internet • Carta dei Servizi • Gestione dei reclami, gestione delle controversie • Incontri periodici con le Associazioni dei consumatori

Collettività	<ul style="list-style-type: none"> • Collettività locali • Associazioni del territorio • Media • Scuole, Università e Centri di Ricerca 	<p>La Società è attenta alle necessità del territorio in cui opera, agendo al fine di garantire che le proprie attività vengano svolte nel beneficio della collettività. Ha instaurato diverse convenzioni con scuole, università e centri di ricerca nell'ottica di sviluppare progetti di interesse comune e di promuovere l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro. Vengono, inoltre, svolte diverse campagne di comunicazione e informazione al fine di sensibilizzare il territorio su temi di pubblico interesse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicati e rassegne stampa • Convenzioni con scuole, Università e Centri di Ricerca; tavoli di lavoro e coinvolgimento di studenti universitari • Campagne di comunicazione e informazione
Azionisti e finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> • Soci • Banche 	<p>A livello di Gruppo, nell'ottica di creare valore condiviso, si assicura un dialogo costante con azionisti e finanziatori.</p>	<p>Comunicazione dell'andamento dei risultati economici-finanziari</p>
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Organizzazioni sindacali 	<p>La Società promuove attività di comunicazione interna attraverso strumenti, quali l'intranet aziendale, e definisce percorsi di crescita professionale garantendo incontri specifici con i propri dipendenti al fine di raccogliere eventuali istanze e richieste. Mantiene l'impegno di applicare norme e regolamenti nel rispetto delle pari opportunità e di quanto prescritto all'interno del Codice Etico di Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Attività di formazione e sensibilizzazione, opportunità di crescita professionale • Comunicazione aziendale trasparente: Intranet aziendale, politiche aziendali e di Gruppo • Attività legate al benessere aziendale, Piano Welfare di Gruppo e Smart Working
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni di categoria 	<p>Al fine di mantenere solidi rapporti con i propri fornitori e l'intera catena del valore, la Società dialoga costantemente con essi e attua politiche volte alla trasparenza ed equità contrattuale e a promuovere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro, allineate con i principi del Codice Etico di Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione all'albo fornitori, richieste di adesione al Codice Etico all'affidamento della fornitura • Incontri specifici (qualifica e assessment QASER)
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni ambientaliste • Generazioni future 	<p>La Società ha profondo rispetto per il contesto naturale in cui opera. La Politica di Sostenibile e del sistema di gestione QASE è l'insieme dei principi e valori tramite cui Acea Ato 2 agisce in un'ottica di tutela dell'ambiente e attraverso la gestione del Sistema di Gestione Integrato promuove i risultati operativi volti a generare ricadute positive nel contesto ospitante. Nel corso del 2021 la Società ha proseguito a contribuire, sotto il coordinamento della Capogruppo al lavoro di allineamento alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e di integrazione dei rischi legati al cambiamento climatico all'interno dell'ERM di Gruppo. Inoltre la Società è attiva nell'educazione ambientale collaborando a progetti di formazione nelle Scuole</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia) • Raccomandazioni TCFD • Comunicati e rassegne stampa • Progetti di formazione nelle scuole
Impresa	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gruppo Acea 	<p>La Società intrattiene continui rapporti con la Capogruppo, segue le procedure e linee di indirizzo strategico e contribuisce con i propri target al raggiungimento degli obiettivi del Piano Industriale 2020-2024. Molti punti di contatto vi sono con gli obiettivi del Piano di Sostenibilità della Società, inseriti nel Piano di Sostenibilità di Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piano Industriale 2020-2024 • Piano di Sostenibilità 2020-2024 • Investimenti in ricerca e innovazione • Sviluppo di innovazione tecnologica
Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Enti di regolazione e controllo (ARERA, ARPA, ASL) • Enti locali, nazionali, internazionali e sovranazionali (Comuni, capoluogo di provincia, Regione Lazio) 	<p>La Società opera nel rispetto delle autorità di regolazione e controllo, al fine di garantire l'efficienza nel servizio del Sistema Idrico Integrato. La Società presiede tavoli di confronto e convegni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tavoli di confronto, partecipazioni a convegni • Pubblicazioni • Comunicazioni formali

INDICE DELLE FIGURE

Figura n. 1 – La matrice di materialità di Acea Ato 2	12
Figura n. 2 – I temi materiali di Acea Ato 2	13
Figura n. 3 – Acea e il servizio Idrico: le tappe della nascita di Acea Ato 2	21
Figura n. 4 – Sedi Acea Ato 2 e comuni gestiti	24
Figura n. 5 – Schema del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato 2	26
Figura n. 6 – Sistemi acquedottistici maggiori dell'ATO2 – Lazio Centrale – Roma	28
Figura n. 7 – Volumi prelevati nel 2022 per tipologia di fonte di approvvigionamento	29
Figura n. 8 – Le case dell'acqua di Acea Ato 2 nel 2022	30
Figura n. 9 – Principali depuratori nel territorio dell'ATO2 (>50.000 A.E.)	31
Figura n. 10 – Le percentuali di acqua trattata nel 2022	32
Figura n. 11 – Driver del cambiamento nazionale e internazionale	35
Figura n. 12 – I livelli di Governance del Servizio Idrico Integrato	36
Figura n. 13 – I principi della politica di Sostenibilità e del Sistema di Gestione Integrato di Acea Ato 2	39
Figura n. 14 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2022 - Acea Ato 2 SpA al 31.12.2022	42
Figura n. 15 – Strumenti e presidi per la gestione dei rischi in Acea Ato 2	45
Figura n. 16 – Tipologie di rischio identificate dalla TCFD framework	46
Figura n. 17 – Le direttrici strategiche di azione della Società	48
Figura n. 18 – Strumenti di Acea Ato 2 per la sostenibilità	49
Figura n. 19 – La pianificazione strategica di Acea Ato 2 nel breve, medio e lungo periodo	50
Figura n. 21 – Investimenti per comparto 2020-2022 (M€)	51
Figura n. 20 – Investimento €/Ab. triennio 2020-2022	51
Figura n. 22 – La trasformazione digitale in Acea Ato 2	52
Figura n. 23 – Principi e valori Agile	54
Figura n. 24 – Il contributo di Acea Ato 2 agli SDGs	60
Figura n. 25 – Mappatura degli stakeholder di Acea Ato 2	62
Figura n. 26 – Strumenti e presidi per la gestione dei rischi in Acea Ato 2	73
Figura n. 27 – Confronto distrettualizzazione 2018-2022	76
Figura n. 28 – Le perdite idriche percentuali nel triennio 2020-2022, ATO2 (sx) e Roma (dx)	78
Figura n. 29 – La Bioeconomia applicata alla depurazione delle acque reflue	87
Figura n. 30 – La strategia circolare di Acea Ato 2 nella depurazione delle acque reflue	89
Figura n. 31 – Totale del consumo dei prodotti chimici nel triennio per comparto (t)	91
Figura n. 32 – Totale rifiuti prodotti (t) per comparto nel triennio 2020-2022	93
Figura n. 33 – Rifiuti prodotti suddivisi tra pericolosi e non pericolosi per comparto nel triennio 2020-2022 (t)	93
Figura n. 34 – Composizione % dei rifiuti di processo prodotti nel 2022	94
Figura n. 35 – Fanghi (solidi e liquidi) prodotti nel triennio 2020-2022 (t)	94
Figura n. 36 – Rifiuti di processo per destino nel triennio 2020-2022 (%)	94
Figura n. 37 – Consumi di energia all'interno dell'organizzazione (%) al 2022	96
Figura n. 38 – Consumi di energia elettrica per comparto (GJ) nel triennio 2020-2022	97
Figura n. 39 – Ripartizione percentuale delle fonti di approvvigionamento di energia elettrica nel triennio 2020-2022	98
Figura n. 41 – I consumi (GJ) del parco auto aziendale nel triennio 2020-2022	99
Figura n. 40 – Totale parco auto aziendale nel triennio 2020-2022	99
Figura n. 42 – Emissioni dirette di Scope 1 (tCO ₂) per vettori energetici nel triennio 2020-2022	100
Figura n. 43 – Emissioni dirette di Scope 2 (tCO ₂) per vettori energetici nel triennio 2020-2022	101
Figura n. 44 – Nuova customer experience digitale: progetti e iniziative	104
Figura n. 45 – Processi attivi Salesforce	105
Figura n. 46 – La nuova bolletta interattiva	107
Figura n. 47 – I vantaggi del nuovo template della bolletta idrica	108
Figura n. 48 – Aperture Waidy Point 2022	109
Figura n. 49 – Waidy Point nel territorio ATO2	109
Figura n. 50 – Valutazione servizio ricevuto presso lo Sportello Digitale nel 2022	110
Figura n. 51 – Le prestazioni del servizio call center nel 2022 per Roma e Provincia	110
Figura n. 52 – La prestazione dello sportello commerciale di Roma nel 2022	111
Figura n. 53 – Le funzioni dell'app Waidy Wow	113
Figura n. 54 – Giudizio complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino 2022 (scala 1-10)	116
Figura n. 55 – Le iniziative di welfare di Gruppo nel 2022	123
Figura n. 56 – La roadmap del ridisegno e ristrutturazione delle sedi operative e direzionali	126
Figura n. 57 – Camper della Sicurezza	128
Figura n. 58 – Le giornate della Tutela Ambientale	131
Figura n. 59 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori nel 2022 (%)	132
Figura n. 60 – Distribuzione degli importi per beni, servizi e lavori nel triennio 2020-2022	133

INDICE DELLE TABELLE

Tabella n. 1 – Le consistenze delle reti del Servizio Idrico Integrato al 31.12.2021	27
Tabella n. 2 – Il bilancio idrico di Acea Ato 2 nel triennio 2020-2022	29
Tabella n. 3 – Le consistenze del comparto depurativo-fognario nel triennio 2020-2022	32
Tabella n. 4 – Acque reflue trattate nel triennio 2020-2022	32
Tabella n. 5 – I principali dati economici e patrimoniali di Acea Ato 2 nel 2021-2022	33
Tabella n. 6 – Valore economico direttamente generato e distribuito da Acea Ato 2 del 2021-2022	33
Tabella n. 7 – Gli interventi sulle reti idropotabile nel 2021-2022	73
Tabella n. 8 – I consumi idrici nel triennio 2020-2022	79
Tabella n. 9 – Gli interventi sulle reti fognarie nel triennio 2021-2022	80
Tabella n. 10 – I parametri in uscita dei principali depuratori gestiti nel triennio 2020-2022	81
Tabella n. 11 – L'efficienza di depurazione dei principali depuratori gestiti nel triennio 2020-2022	81
Tabella n. 12 – Siti operativi Acea Ato 2 in aree protette	84
Tabella n. 13 – Iniziative intraprese nelle aree "Prioritarie" a Elevata Biodiversità di Acea Ato 2	84
Tabella n. 14 – Le aree di tutela delle principali fonti	86
Tabella n. 15 – Consumo di prodotti chimici nell'area idrica: captazione, adduzione e distribuzione idrica (t)	91
Tabella n. 16 – Consumo di prodotti chimici nel trattamento dell'area depurazione (t)	92
Tabella n. 17 – Rifiuti di processo prodotti nel triennio 2020-2022 per tipologia e destino (t)	95
Tabella n. 18 – Rifiuti di extra-processo prodotti nel triennio 2020-2022 per tipologia e destino (t)	95
Tabella n. 19 – Consumi totali diretti di energia in GJ nel triennio 2020-2022	96
Tabella n. 20 – Consumi di energia elettrica (kWh) per fonte nel triennio 2020-2022	97
Tabella n. 21 – Indici di intensità energetica nel triennio 2020-2022	98
Tabella n. 22 – Emissioni di CO ₂ e Indici di Intensità delle emissioni GHG nel triennio 2020-2022	101
Tabella n. 23 – Standard migliorativi Carta dei Servizi	110
Tabella n. 24 – La qualità contrattuale di Acea Ato 2 nel triennio 2020-2022	115
Tabella n. 25 – Caratteristiche chimiche medie dell'acqua potabile 2020-2022	117
Tabella n. 26 – Numero, tipologia e durata interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2020-2022)	118
Tabella n. 27 – Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato e determinato) e genere	120
Tabella n. 28 – Numero e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere nel 2020-2022.	121
Tabella n. 29 – Numero e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età nel 2020-2022	121
Tabella n. 30 – Nuovi ingressi per fascia d'età e per genere	122
Tabella n. 31 – Turnover in uscita per fascia d'età e per genere	122
Tabella n. 32 – Numero di Ore di formazione tecnico specialistica, compliance, ambientale, operativa-on-the-job, salute e sicurezza sul lavoro e formazione trasversale totali per categoria professionale e genere	124
Tabella n. 33 – Numero di formazione pro-capite per genere e categoria professionale	124
Tabella n. 34 – Ore di formazione in ambito salute e sicurezza	129
Tabella n. 35 – Numero infortuni in Acea Ato 2	129

OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Acea Ato 2 SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità di Acea Ato 2 SpA (di seguito la “Società”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Acea Ato 2 SpA sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Acea Ato 2 SpA in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1 (ISQM 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico

Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725991 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gimana 72 Tel. 080 5640341 Fax 080 5640349 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - Brescia 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova 35138 Via Vienna 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | Rubano 35030 Via Belle Piatte 36 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256383 Fax 091 7829221 | 90139 Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - Parma 43121 Viale Tanara 29/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - Pescara 66127 Piazza Ettore Troilo 8 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 6920731 Fax 06 69207330 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239677 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 345711 Fax 0422 345798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 48 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl

www.pwc.com/it



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Gli indicatori economici di Acea Ato 2" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acea Ato 2 SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a. con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b. con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- c. con riferimento al sito di "Sorgente Le Capore", che abbiamo selezionato sulla base dell'attività e del contributo agli indicatori di prestazione, abbiamo effettuato una visita in loco nel corso della quale ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Conclusioni

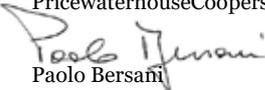
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Società Acea Ato 2 SpA relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione agli esercizi chiusi al 31 dicembre 2020 ed al 31 dicembre 2021 non sono stati sottoposti a verifica.

Roma, 7 giugno 2023

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl


Paolo Bersani
(Partner)



Fontana dei Leoni in Piazza del Popolo - Roma

ACEA ATO 2 SPA

Sede legale
Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Capitale sociale
362.834.340,00 euro interamente versato

Codice fiscale, Partita Iva e Registro
delle Imprese di Roma 05848061007

REA di Roma 930803

Soggetto che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi
dell'art. 2497-bis: Acea SpA – CF 05394801004

A cura di

Sostenibilità e Rapporti con il Territorio
Acea Ato 2 SpA

Team di redazione

Camilla Cassol, Micol Di Segni, Carmine Iuliano
Coordinamento: Luisa Merluzzi
Responsabile Sostenibilità e Rapporti con il Territorio: Francesco Saverio Barbaro
bds_ato2@aceaspa.it

Direzione artistica, progetto grafico e impaginazione

zero3zero9
Per Acea SpA
Tiziana Flaviani, Barbara Salmoni, Valentina Racchia, Roberta Rindone

Fotografie

Archivio Acea, Stefano Santia e Massimo Di Soccio

Stampa

Marchesi Grafiche Editoriali SpA su carta certificata FSC
Finito di stampare nel giugno 2023



ACEA ATO 2

PIAZZALE OSTIENSE 2
00154 ROMA

GRUPPO.ACEA.IT



QR code per accedere
al Bilancio di Sostenibilità
navigabile di Acea Ato 2